



# РІЧНИЙ ЗВІТ

2020

# РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ



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

## Донорами є:

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

# ЗМІСТ

<b>Вступне слово бізнес-омбудсмена.....</b>	<b>04</b>	
<b>Про Раду .....</b>	<b>06</b>	
Хто ми .....	06	
Завдання .....	07	
Команда.....	08	
Що ми робимо .....	10	
Як ми працюємо .....	11	
<b>Огляд 2020 року .....</b>	<b>12</b>	
<b>1.     Огляд 2020 року .....</b>	<b>14</b>	
1.1. Кількість отриманих скарг .....	14	
1.2. Державні органи, на які скаржилися найчастіше .....	16	
1.3. Характер отриманих скарг.....	19	
1.4. Часові межі попереднього вивчення скарг.....	32	
1.5. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху .....	33	
1.6. Часові межі проведення роглядів .....	36	
1.7. Географія отриманих скарг .....	38	
<b>1.8.     Фінансовий та нефінансовий ефект .....</b>	<b>44</b>	
<b>1.9.     Портрет скаржника .....</b>	<b>47</b>	
<b>1.10.     Відгуки скаржників .....</b>	<b>53</b>	
<b>2.     Огляд найважливіших розслідувань.....</b>	<b>58</b>	
<b>3.     Системні та індивідуальні проблеми бізнесу та рекомендації державним органам .....</b>	<b>95</b>	
3.1. Індивідуальні рекомендації державним органам та статус їх виконання .....	95	
3.2. Виконані системні рекомендації по кейсах: 2020 рік.....	98	
3.3. Виконані системні рекомендації зі звітів: 2020 рік .....	100	
3.4. Тема звіту: огляд виконання системних рекомендацій, представлених у системних звітах: 2015-2020 .....	108	
<b>4.     Співпраця зі стейкхолдерами .....</b>	<b>129</b>	
4.1. Співпраця з державними органами .....	129	
4.2. Статус законопроекту про УБО .....	132	
4.3. Регіональні заходи .....	134	
4.4. Практичні вебінари з Американською торговельною палатою та Національної асоціацією адвокатів України.....	135	
4.5. Співпраця з UNIC.....	139	
4.6. Зв'язки з громадськістю.....	141	

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

# ВСТУПНЕ СЛОВО БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА

ШАНОВНІ ДРУЗІ, КОЛЕГИ ТА ПАРТНЕРИ,

Я радий представити вам результати діяльності Ради бізнес-омбудсмена у 2020 році.

У 2020 році багато підприємств, які працюють в Україні, були змушені сповільнити темпи ділової активності, скоротити, а інколи — припинити свою діяльність. На фоні старих проблем бізнесу з'явилися нові, пов'язані з пандемією. Так, протягом 2020 року ми отримали 1737 скарг,



Марчін  
Свенчіцький,

бізнес-омбудсмен в Україні

*Mart Svenits*

провели 1195 розслідувань та допомогли бізнесу повернути та заощадити 843 млн. грн. Кількість скарг у майже всіх кварталах була вищою, ніж у докоронавірусному 2019 році. Особливо високим було зростання у першому кварталі 2020 року: +13% у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року.

Разом з тим, портрет скаржників залишився подібним до попередніх років: 74% скарг надійшли від малого та середнього бізнесу, 26% — від великого. Переважна більшість заявників (87%) — вітчизняні підприємства, лише 13% — з іноземним капіталом. Серед ТОП-5 регіонів за кількістю звернень були місто Київ (40% скарг), Харківська (8%), Дніпропетровська (8%), Київська (7%) та Одеська (6%) області.

Податковий блок, як і раніше, домінував серед звернень бізнесу, проте його внутрішня структура змінилася. В березні 2020 року Уряд запровадив мораторій на більшість податкових перевірок. Відповідно з податкових перевірок у порівнянні з 2019 роком ми отримали на 146 скарг менше (224). Водночас, втрічі зросла кількість скарг на блокування податкових накладних: з 95 у 2019 році до 273 у 2020 році. Підприємці більше скаржилися на безпідставне включення у переліки «ризикових» платників податків (кількість скарг зросла з 127 у 2019 до 207 скарг у 2020 році). Водночас ми отримали лише 10 звернень щодо відшкодування ПДВ — це набагато менше, ніж у 2015-2017 роках.

Неочікувано малим був обсяг звернень щодо карантинних обмежень. Скарги бізнесу стосувалися, серед іншого, реекспорту медичних костюмів, заборони роботи магазинів, реєстрації та поновлення діяльності ФОПів. Передусім, ми пов'язуємо це з тим, що бізнес, хоч і озвучував сумніви щодо карантинних обмежень, але не стикався з незаконними діями держорганів в цьому контексті.

Ми опублікували два системні дослідження, присвячені адмініструванню податків, які сплачує

бізнес, та проблемі невиконання судових рішень. Ми видали два пакети рекомендацій (загалом 64 системних рекомендацій) держорганам щодо того, як покращити державні процеси на системному рівні.

З системних рекомендацій РБО, виданих від початку її діяльності, у 2020 році були виконані наступні:

- Верховна Рада України прийняла закон, який скасував обов'язок підприємств інформувати податковий орган про новопризначеного керівника; були переглянуті розміри штрафів з урахуванням тяжкості та ступеню вини роботодавця, а також передбачено можливість застосування попереджень за незначні правопорушення;
- Кабінет Міністрів прийняв постанови, які узгодили технічні регламенти щодо оцінки відповідності та прийнятності промислових товарів з Угодою про Асоціацію з ЄС;
- ВРУ прийняла закон, який затвердив Технічний регламент будівельних матеріалів у повній відповідності з регламентом Комісії ЄС;
- Кабмін запровадив механізм надання аргументації підприємствам, які потрапили до списку ризикових платників податків, та інформації, як вийти зі списку;
- ВРУ прийняла закон, спрямований на детінізацію ринку та підвищення прозорості експорту-імпорту металобрухту;
- ВРУ прийняла закон, який гармонізував умови функціонування ринку будівельної продукції з європейськими правилами;
- Кабмін, Міністерство цифрової трансформації та Офіс з просування експорту запустили Єдиний експортний веб-портал для підтримки національних експортерів;
- Міністерство фінансів відновило регулярну роботу Експертної ради з питань підготовки узагальнюючих податкових консультацій;
- Мінфін та Державна податкова служба організаційно та технічно забезпечили поновлення показників системи електронного

адміністрування ПДВ у тих платників, реєстрація яких була анульована та у подальшому поновлена;

- ДПС та Мінфін надали можливість списання нарахованої недоїмки з єдиного внеску «сплячим ФОПам», які припинили свою діяльність.

В умовах пандемії змінився формат роботи РБО. Замість звичних трьохсторонніх обговорень «скаржник-держслужбовці-РБО» ми проводили зустрічі онлайн, коли це було можливо. Однак, звичайно, онлайн-формат не завжди допомагає вирішити проблему так, як це може зробити особиста зустріч. Експертні групи, створені на підставі Меморандумів між РБО та ключовими державними органами, працювали майже в звичайному режимі, на їх розгляд виносилися найскладніші скарги. У 2020 році РБО провела 68 зустрічей експертних груп, на яких було розглянуто 650 кейсів бізнесу.

Бізнес-омбудсмен, його заступники та інспектори брали участь у десятках заходів, на яких ділилися досвідом про роботу РБО. Більшість з них відбувалася онлайн. Позитивний ефект від такої форми комунікації та зустрічей полягає у можливості охоплення більшої аудиторії — наприклад, на одному з вебінарів до нас приєдналися 800 учасників. Ми також підготували дві брошури з практичними порадами щодо того, як захистити бізнес від рейдерства та як правильно повідомляти про корупцію в державних органах.

Разом з народними депутатами Рада бізнес-омбудсмена працювала над документом, покликаним закріпити діяльність РБО на рівні закону. В червні 2020 року Верховна Рада відхилила законопроект 2016 року, натомість 39 депутатів майже з усіх фракцій зареєстрували новий законопроект №3607 «Про Установу бізнес-омбудсмена в Україні». Його підтримали три Комітети ВРУ та Кабмін. Тим не менш, Науково-експертний департамент ВРУ та деякі депутати висловили сумніви щодо окремих положень документу. На прохання депутатів-ініціаторів законопроекту, ми підготували нову версію документа, з якої прибрали спірні положення або їх доопрацювали. Нова версія законопроекту готова до реєстрації та розгляду у Верховній Раді.

# ПРО РАДУ

## ХТО МИ

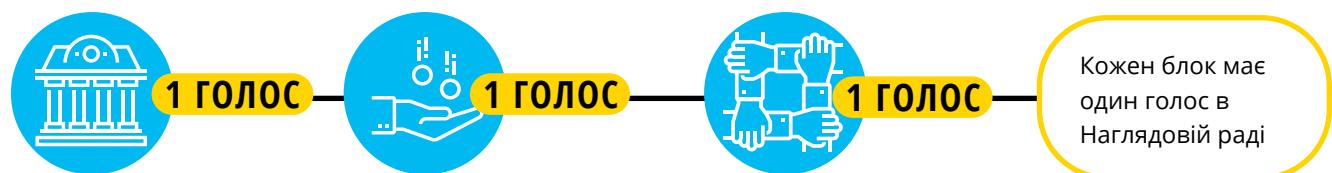
Рада бізнес-омбудсмена — незалежний консультативно-дорадчий орган Кабінету Міністрів України, створений в Україні після Революції Гідності. РБО була заснована в листопаді 2014 року, проте отримувати скарги від бізнесу вона почала 20 травня 2015 року. Місія установи — сприяти створенню прозорих умов роботи бізнесу та запобігання корупції у державних та місцевих органах влади, а також державних компаніях.

## ЗАКОН

На сьогодні Рада бізнес-омбудсмена функціонує на підставі Постанови КМУ, однак незабаром мають прийняти закон про Установу бізнес-омбудсмена. Очікується, що статус РБО буде закріплений на рівні закону, що розширить інструментарій захисту бізнесу та забезпечить стабільну роботу установи.

## НАГЛЯДОВА РАДА

є керівним органом Ради бізнес-омбудсмена. До її складу увійшли уповноважені представники з трьох блоків:



### БЛОК 1

#### Державні установи:

Кабінет Міністрів  
України

### БЛОК 2

#### Міжнародні фінансові інституції:

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

### БЛОК 3

#### Бізнес асоціації:

Американська торгово-підприємческа палата в  
Україні;  
  
Європейська бізнес асоціація;  
  
Федерація роботодавців України;  
  
Торгово-промислова палата України;  
  
Український союз промисловців і  
підприємців



## ОЧОЛЮЄ

### Маттео Патроне

Директор ЄБРР у Східній  
Європі та на Кавказі

# ЗАВДАННЯ ТА ПРИНЦИПИ

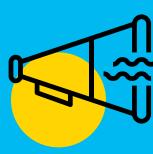
## НАШІ ЗАВДАННЯ



Сприяння боротьбі з корупцією та іншими неправомірними діями по відношенню до бізнесу



Підвищення інвестиційої привабливості України



Просування культури прозорої та підзвітної державної служби

## НАШІ ПРИНЦИПИ

Незалежність

Нейтралітет

Доступність

Відкритість та прозорість

Підзвітність

Чесність та порядність

Конфіденційність



# КОМАНДА

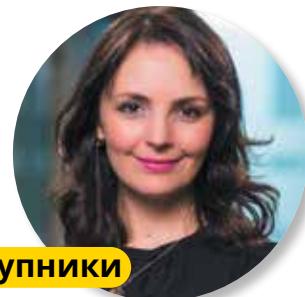
Команда Ради бізнес-омбудсмена складається з  
бізнес-омбудсмена  
двох його заступників  
та Секретаріату



**бізнес-омбудсмен**  
**Марчин Свєнчіцький**



**два заступники**



**Ярослав  
Грегірчак**

**Тетяна  
Коротка**

**Секретаріат**



**Вікторія Антоненко**  
асистент з комунікацій



**Андрій Боднарчук**  
інспектор



**Олена Чорна**  
інспекторка



**Алла Черняк**  
адміністративна менеджерка  
(до грудня 2020 року)



**Олег Дикий**  
молодший інспектор



**Юрій Гайдай**  
інспектор



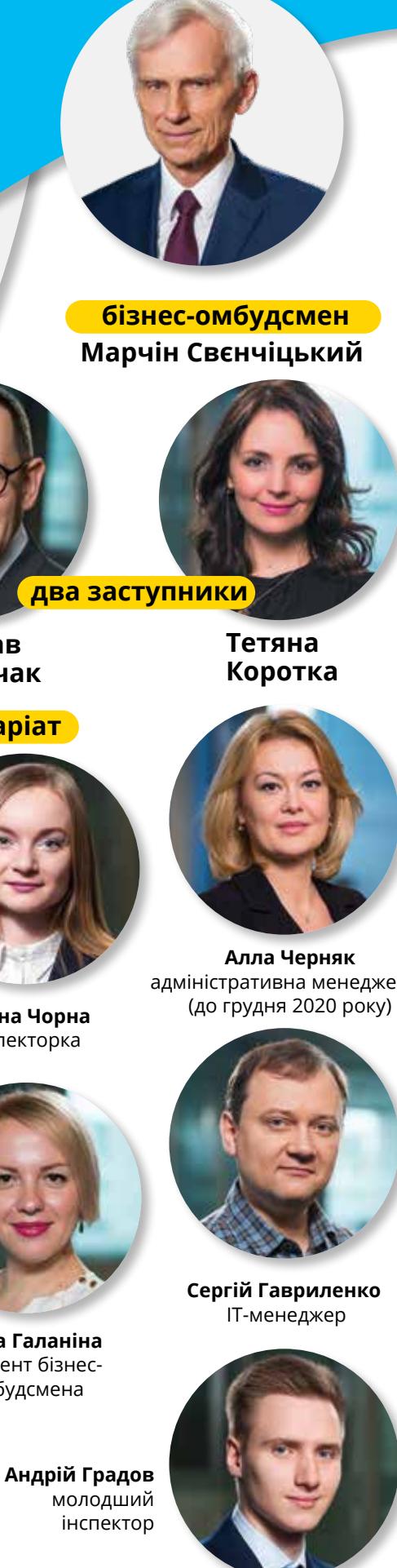
**Ірина Галаніна**  
асистент бізнес-  
омбудсмена



**Сергій Гавриленко**  
IT-менеджер



**Іванна Медведєва**  
молодша  
інспекторка



**Андрій Градов**  
молодший  
інспектор

**31**

## ФАХІВЕЦЬ

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



**Тетяна Херувімова**  
інспекторка



**Олександр Хоменко**  
інспектор



**Віталій Кірмач**  
водій



**Олена Куцай**  
інспекторка



**Володимир Куценко**  
інспектор



**Юлія Михайліук**  
референт



**Юлія Михайліук**  
інспекторка



**Олег Михаюк**  
інспектор



**Кирило Номінас**  
інспектор



**Ольга Нікончук**  
ресепшніст



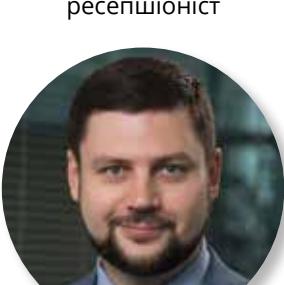
**Марина Павленчик**  
інспекторка



**Олена Щерба**  
адміністративна менеджерка  
з січня 2021 року



**Кирил Сластунов**  
інспектор



**Олексій Співак**  
інспектор



**Ірина Станіславська**  
директорка з  
комунікацій



**Василь Суховий**  
молодший інспектор



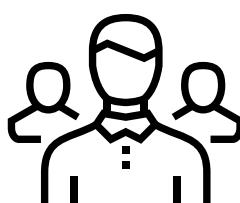
**Юліана Ревюк**  
інспекторка



**Володимир Забудський**  
інспектор



**Владислав Жабський**  
інспектор



# ЩО МИ РОБИМО

Ми розглядаємо скарги бізнесу на неправомірні дії державних органів, органів місцевого самоврядування та державних компаній. Якщо підприємець стикнувся з недобросовісною поведінкою державних органів, намагався вирішити проблему самостійно, але не досяг результату, Рада готова допомогти. Проте інколи питання, порушені в скаргах, знаходяться поза межами компетенції бізнес-омбудсмена.



## ЩО МИ МОЖЕМО ЗРОБИТИ:

- Обійти бюрократію та знайти рішення, якщо бізнесу це не вдалося зробити самостійно
- Допомогти вирішити проблему шляхом взаємодії з відповідними державними органами
- Визначити, чи були дії скаржника та держоргану справедливими
- Звернутися до інших, хто може допомогти, якщо питання поза нашим мандатом
- Звітувати про тенденції скарг державним службовцям та депутатам Верховної Ради та рекомендувати системні зміни до законодавства, що стосується бізнесу в цілому



## ЩО МИ НЕ МОЖЕМО ЗРОБИТИ:

- Втрутатися в роботу судів
- Змінювати державну політику
- Приймати скарги проти приватного бізнесу
- Розслідувати справу, якщо заявник не пройшов принаймні один етап адміністративного оскарження
- Брати в роботу скаргу, якщо з моменту останнього порушення пройшло більше року

**ВИСЛОВЛЮЄМО СВОЮ ГЛИБОКУ ПОВАГУ ТА ПОДЯКУ  
ВСІЙ КОМАНДІ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА  
ЗА АКТИВНУ ВИСОКОПРОФЕСІЙНУ ПІДТРИМКУ  
ТА СПРИЯННЯ У РОЗГЛЯДІ СКАРГИ КОМПАНІЇ.  
ПЕРЕКОНАНІ, що участь Ради сприяла  
прозорості діяльності державних органів  
влади та запобігла порушенню законних  
інтересів нашої компанії.**

**ТОМАШ МІКОЛАЙЧАК  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР «ФЕРРЕРО УКРАЇНА»**

# ЯК МИ ПРАЦЮЄМО

1

## ОЦІНЮЄМО СКАРГУ

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

2

## РОЗСЛІДУЄМО СПРАВУ

Ми розглядаємо скаргу більш детально і надаємо рекомендації відповідному державному органу протягом 3 місяців з початку розслідування.

3

## ВИДАЄМО РЕКОМЕНДАЦІЇ ТА МОНІТОРИМО ЇХ ВИКОНАННЯ

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

4

## ВІДСЛІДКОВУЄМО СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ

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

5

## СПІЛКУЄМОСЯ

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

6

## ЗВІТУЄМО

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

# ОГЛЯД 2020 РОКУ

**1737**  
СКАРГ  
ОТРИМАНО

**89%**

ІНДИВІДУАЛЬНИХ  
РЕКОМЕНДАЦІЙ,  
ВИДАНИХ ДЕРЖАВНИМ  
ОРГАНАМ, ВИКОНАНО  
(2015-2020)

ФІНАНСОВИЙ  
ЕФЕКТ У 2020 РОЦІ

**843** МЛН.  
ГРН.

**78%**  
отримано через вебсайт  
та електронну пошту

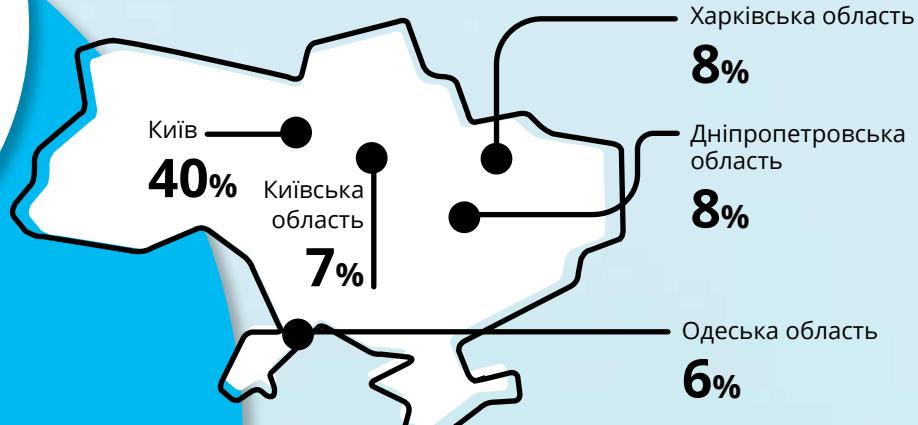
**22%**  
отримано в паперовому  
вигляді

**1159** СПРАВ  
ЗАКРИТО

## TOP-5 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ

- |            |                                      |
|------------|--------------------------------------|
| <b>64%</b> | Податкові питання                    |
| <b>12%</b> | Дії правоохоронних органів           |
| <b>5%</b>  | Дії державних регуляторів            |
| <b>4%</b>  | Митні питання                        |
| <b>4%</b>  | Дії органів місцевого самоврядування |

## TOP-5 НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ



ЗАГАЛЬНИЙ  
ФІНАНСОВИЙ  
ЕФЕКТ  
ПЕРЕВИЩИВ

**18,8**  
МЛРД. ГРН.

# ТОП-5 ІНДУСТРІЙ



26%

Оптова  
торгівля



12%

Виробництво



Малий та середній бізнес — 74%

26%

РОЗМІР БІЗНЕСУ:



12%

Сільське  
господарство та  
гірничодобувна  
промисловість



11%

Нерухомість та  
будівництво



10%

Приватні  
підприємці

## ДОТРИМАННЯ КЛЮЧОВИХ ПОКАЗНИКІВ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ

\* Станом на 31 грудня 2020 року

ЦІЛЬОВИЙ ПОКАЗНИК	РЕЗУЛЬТАТ 2020 Р.
Відсоток розслідувань, закритих протягом 90 днів	80% 86%
Частка задоволених скаржників	75% 98%
Відсоток рекомендацій, виконаних державними органами протягом 6 місяців з моменту отримання	50% 82%

ПІДГОТОВЛЕНО  
2 СИСТЕМНІ  
ЗВІТИ



АДМІНІСТРУВАННЯ  
ПОДАТКІВ, ЯКІ  
СПЛАЧУЄ БІЗНЕС

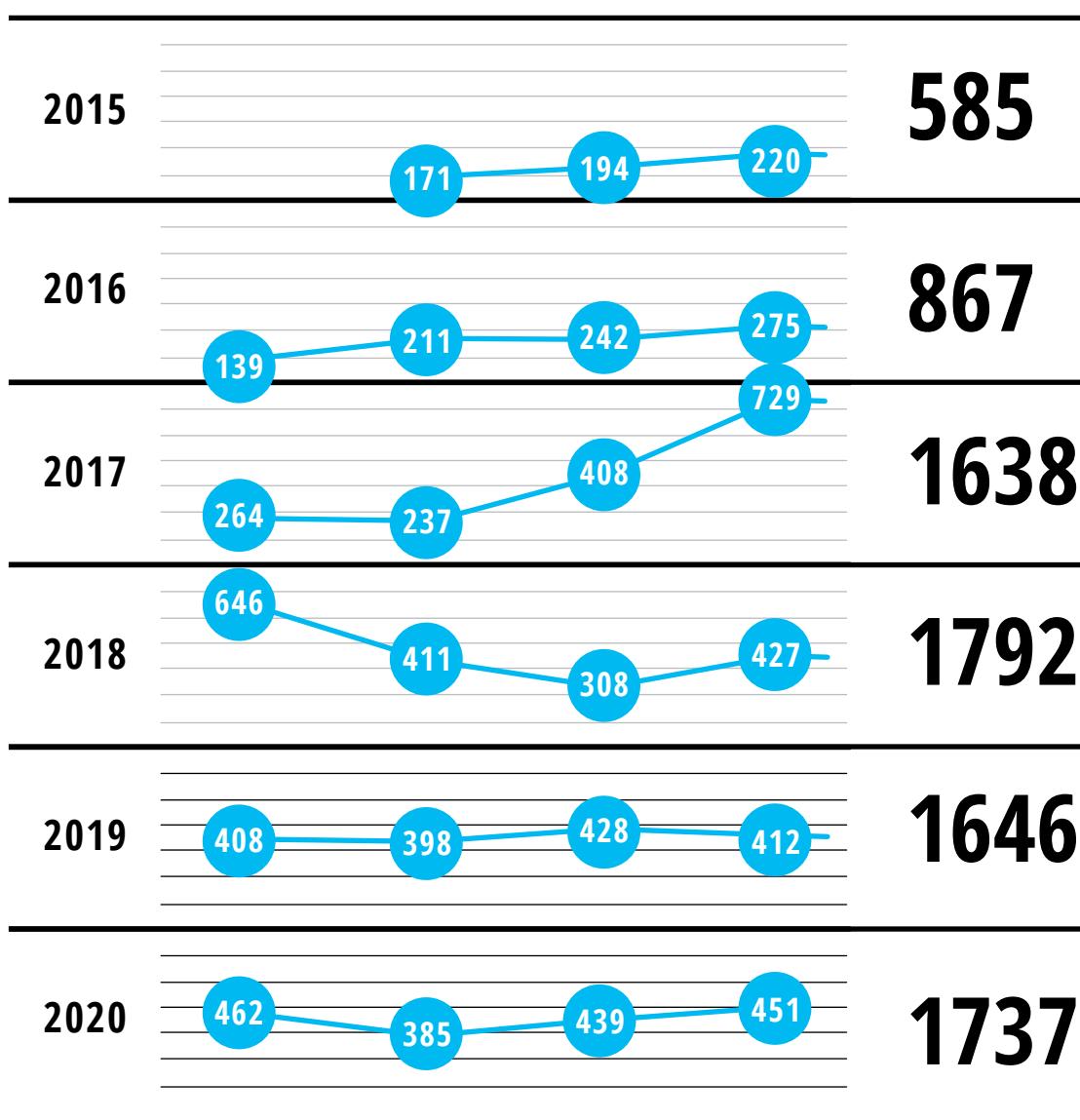
ЯК БІЗНЕСУ ДОМОГТИСЯ  
ВИКОНАННЯ СУДОВОГО  
РІШЕННЯ В УКРАЇНІ

# 1. ОГЛЯД 2020 РОКУ

## 1.1. КІЛЬКІСТЬ ОТРИМАНИХ СКАРГ

(пункт Регламенту. 5.3.1 (а)

І КВ.      2 КВ.      3 КВ.      4 КВ.



ВСЬОГО: **8265**



Рада бізнес-омбудсмена почала розглядати скарги бізнесу на зловживання державними органами у травні 2015 року. За 7 місяців 2015 року РБО отримала 585 скарг від підприємців, тоді як у 2016 році, за перший повний рік роботи РБО, їх було вже 868. Вже тоді стали очевидними найбільш актуальні проблеми українського бізнесу: податкові питання (більше половини усіх звернень), дії та бездіяльність правоохоронних органів та державних регуляторів.

У 2017 році українські податкові органи перейшли на автоматичне відшкодування ПДВ, що дозволило значною мірою вирішити проблему повернення ПДВ, яке тривало роками. У третьому кварталі 2017 року запрацювала система моніторингу критеріїв оцінки ризиків для реєстрації податкових накладних (СМКОР). З метою зменшення шахрайства з відшкодуванням ПДВ, СМКОР автоматично перевіряє всі заяви на реєстрацію податкових накладних та визначає ті, що відповідають певним критеріям ризику. Водночас кількість скарг бізнесу щодо блокування податкових накладних стрімко зросла і з того часу становить найбільшу частку звернень до РБО.

У IV кварталі 2017 року та I кварталі 2018 року, під час коригування роботи СМКОР, РБО отримала надзвичайно велику кількість звернень. Після цих пікових кварталів ситуація стабілізувалася у II кварталі 2018 року, і з квітня 2018 року РБО в середньому розглядає близько 400 скарг на квартал:

382 скарги у 2018 році

412 скарг у 2019 році

434 скарги у 2020 році

Таким чином, якщо порівняти 2020 рік з 2016, кількість проблем, з якими підприємці звертались до РБО, подвоїлася. Незважаючи на вимушений спад ділової активності в 2020 році в зв'язку з пандемією COVID-19, той факт, що багато компаній були змушені або скоротити, або навіть припинити свою діяльність, кількість звернень до РБО знову зросла — вона була навіть більшою, ніж у докоронавірусному 2019 році. Нижче ми детально розглянемо, що саме змінилося та якими були тенденції звернень бізнесу у 2016-2020 роках.

## 1.2. ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ НАЙЧАСТИШЕ

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

	2020	2019	2018	2017	2016
Державна податкова служба, Державна митна служба, Державна фіiscalна служба	1193	1073	1153	1059	481
Національна поліція	122	111	116	75	35
Органи місцевого самоврядування	68	62	61	85	83
Офіс Генерального прокурора	53	81	107	70	33
Міністерство юстиції	52	60	56	45	25
Державні компанії	29	18	23	26	25
Служба безпеки України	25	17	31	41	19
Міністерство соціальної політики	21	25	20	10	6
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства	19	39	37	49	28
Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України	19	17	19	30	18

\* Станом на кінець 2019 року Державна фіiscalна служба трансформувалася в Державну податкову службу, Державну митну службу та Державну фіiscalну службу (Податкова міліція)

ВИСОКИЙ РІВЕНЬ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ ТА ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД УПОВНОВАЖЕНИХ ІНСПЕКТОРІВ ДОЗВОЛИЛИ ОСТАТОЧНО ВИРИШИТИ ПРОБЛЕМНЕ ТА ВКРАЙ ВАЖЛИВЕ ПИТАННЯ БЕЗ ЗВЕРНЕННЯ ПІДПРИЄМСТВА ДО СУДУ, ПРОТЕ ВИКЛЮЧНО ШЛЯХОМ КОНСТРУКТИВНОГО ДІАЛОГУ ІЗ ПРЕДСТАВНИКАМИ КОНТРОЛЮЮЧОГО ОРГАНУ

В. АВЕРКІН  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР  
ДП «БЕСТ АЛЬТЕРНАТИВА»



**ДЕРЖАВНА  
ФІСКАЛЬНА  
СЛУЖБА:**

**ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА**

**ДЕРЖАВНА МИТНА СЛУЖБА**

**ПОДАТКОВА МІЛІЦІЯ**

Якщо порівнювати 2020 рік з першим роком роботи РБО, то кількість скарг бізнесу виросла по всіх ключових напрямках. Виключення становили лише два державні органи з ТОП-10.

У 2019 році завершилася реформа Державної фіскальної служби (ДФС), що передбачала виділення Державної податкової служби та Державної митної служби в окремі незалежні служби та збереження функцій Податкової міліції (Слідчє управління фінансових розслідувань) при ДФС.

Для зручності порівняння ми дивимося на динаміку трьох органів загалом. У перший повний рік роботи РБО ми отримали 481 скаргу на ДФС. Вже через рік кількість звернень подвоїлася. А у 2020 році підприємці надіслали нам 1193 скаргу або у два з половиною рази більше, ніж 2016 року. Це навіть більше ніж 2018 року, коли ми зафіксували найбільшу річну кількість скарг через сплеск звернень щодо блокування податкових накладних.

**ПРАВООХОРОННІ  
ОРГАНИ:**

**НАЦІОНАЛЬНА ПОЛІЦІЯ**

**СЛУЖБА БЕЗПЕКИ**

**ОФІС ГЕНЕРАЛЬНОГО ПРОКУРОРА**

За останній рік, незважаючи на карантин та сповільнення ділової активності в країні, підприємці набагато більше скаржилися на дії Національної поліції. Якщо у 2016 році ми отримали 35 скарг на цей орган, то у 2020 — майже у 4 рази більше — 122. При цьому ми постійно спостерігаємо зростання кількості скарг на Нацполіцію протягом 2016-2020 років. Кожна друга скарга на правоохоронців стосувалася саме дій або бездіяльності Нацполіції.

Кількість скарг на Офіс Генерального прокурора значно зросла у 2016-2018 роках. Ми зафіксувати найбільшу кількість звернень стосовно цього державного органу у 2018 році, коли отримали 107 скарг. Відтоді кількість звернень щороку зменшується.

Третій правоохоронний орган — Служба безпеки України — не став винятком, кількість скарг бізнесу на нього зросла у 2020 році порівняно з 2016 на 32%. Загалом серед всіх правоохоронних органів на СБУ бізнес скаржився найменше, її частка у даному блокі становить лише 14%.

Водночас кількість скарг на місцеві органи влади у 2018-2020 роках зменшилась порівняно з 2016-2017 роками. Зокрема, в 2020 році, підприємці подали на 8% менше скарг на місцеві органи влади, ніж у 2016 році.

У звітному році на дії Міністерства юстиції надійшло вдвічі більше скарг, ніж 2016 року. Ale варто відзначити, що після щорічного суттєвого зростання кількості скарг на Мін'юст протягом 2016-2019 років, у 2020 році ми фіксуємо зупинення цього тренду — за результатами 2020 року ми зафіксували 52 скарги, що на 13% менше проти 2019 року.

Порівняно з 2016 роком на 16% зросла кількість скарг на державні підприємства (з 25 до 29), у три з половиною рази — стосовно Міністерства соціальної політики (з 6 до 21) та на 6% — стосовно дій Верховної Ради, Кабінету Міністрів та Президента України (з 18 до 19). Водночас суттєво скоротилася кількість скарг на Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства — на 32%. Більше того, після пікового 2017 року кількість скарг стосовно цього держоргану стабільно зменшувалася у 2018-2020 роках.

## ІНШІ ДЕРЖАВНІ ОРГАНЫ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ:

**2020**

Національне агентство з питань запобігання корупції	19
Міністерство розвитку громад та територій	12
Антимонопольний комітет України	11
Комерційні та інші суди	9
Державні фонди	8
Міністерство внутрішніх справ	8
Міністерство фінансів	8
Міністерство енергетики та вугільної промисловості	7
Міністерство інфраструктури	6
Міністерство оборони	5
Міністерство екології та природних ресурсів	5
Національне антикорупційне бюро України	5
Комунальні господарства	4
Міністерство охорони здоров'я	3
Національний банк України	3
Державна прикордонна служба	2
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	2
Міністерство цифрової трансформації	1
Державна регуляторна служба	1
Державна служба з надзвичайних ситуацій	1
Міністерство освіти та науки	1
Інші	15

**ВСЬОГО**

**136**

## 1.3. ХАРАКТЕР ОТРИМАНИХ СКАРГ

(Пункт 5.3.1 (а) Регламенту)

Аналіз скарг, отриманих у 2016-2020 роках, демонструє, що український бізнес найчастіше стикався з такими проблемами:

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ</b>	<b>1117</b>	<b>981</b>	<b>1098</b>	<b>1001</b>	<b>423</b>
Податкові перевірки	224	370	243	153	84
<b>Зупинення реєстрації податкових накладних через:</b>					
«Класичне» блокування податкових накладних	273	95	546	532	0
Включення до переліків ризикових платників податків	207	127	11	0	0
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	147	108	19	0	0
Податкові кримінальні справи	52	56	63	41	60
Електронне адміністрування ПДВ	51	52	57	74	40
Затримка з поверненням ПДВ	10	16	26	55	74
Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ	9	4	6	9	7
Розірвання договору про визнання електронної звітності та статус «09»	2	12	17	58	62
Інші податкові питання	142	141	110	79	96

Рік у рік податкові питання залишаються найбільш розповсюдженою проблемою, з якою підприємці звертаються до РБО. У 2020 році кількість скарг з податкових питань сягла історичного максимуму — РБО опрацювала 1117 таких звернень, що складає майже дві третини всіх звернень за рік. Про те, з яких саме податкових питань складається цей блок, та як проблеми бізнесу змінювалися у 2016-2020 роках, розповімо нижче.

### ПОДАТКОВІ ПЕРЕВІРКИ

Кількість звернень щодо результатів податкових перевірок, з якими бізнес звертався до РБО по допомозу, становила 84 справи у 2016 році та 224 у 2020, тобто збільшилася у три рази. Пік звернень з цього питання зафіксовано у 2019 році — тоді компанії звернулись до РБО 370 разів.

У березні 2020 року Уряд запровадив мораторій на більшість податкових перевірок, за винятком перевірок, пов'язаних з бюджетним відшкодуванням ПДВ та підакцізних товарів (перевірки

підакцізних товарів дозволили з серпня 2020 року). За даними ДПС, кількість проведених в цьому році перевірок виявилася майже вдвічі меншою, аніж у минулому році (усього 7 449 перевірок проти минулорічних 13 877). В умовах обмеженої можливості проведення податкових перевірок, податкові органи, вочевидь, ще більшою мірою покладались на інструменти, пов'язані із роботою СМКОР, намагаючись запобігти зловживанням, пов'язаним із ПДВ.

## БЛОКУВАННЯ ПОДАТКОВИХ НАКЛАДНИХ

Проблема блокування податкових накладних виникла в 2017 році, і кількість скарг до РБО з цього приводу відразу перетнула позначку в півтори тисячі на рік, залишаючись на тому ж рівні в 2018 році. У 2019 році здавалося, що система СМКОР працювала злагоджено, і проблема була вирішена — ми отримали лише 95 скарг з цього приводу. Однак у 2020 році кількість скарг щодо блокування податкових накладних знову зросла і закріпилася на рівні майже трьохсот звернень.

На жаль, у публічному доступі наразі відсутня повна й детальна офіційна статистика з питань роботи СМКОР (до речі, публічне оприлюднення такої статистики належить до числа системних рекомендацій, наданих Радою у її системному звіті у серпні 2020 року). З інформації, яку Рада одержала від ДПС України на її запит, вбачається, що лише за 9 місяців 2020 року було зупинено реєстрацію 483 тис. податкових накладних та розрахунків коригувань на загальну суму понад 6,853 млрд. грн.

## ПЕРЕЛІКИ «РИЗИКОВИХ» ПЛАНІКІВ ПОДАТКІВ

На включення платників податків до переліків «ризикових» почали скаржитися до РБО у 2018 році — тоді ми отримали лише 11 скарг з цього приводу. У 2020 році кількість скарг з цього предмету зросла вже в 20 разів до 207 скарг, що зробило його третім найбільш розповсюдженим предметом звернень у 2020 році, після класичного блокування накладних та податкових перевірок.

За даними ДПС, у січні-вересні 2020 року до переліків «ризикових» платників податків потрапило 31 795 платників ПДВ, виключено з переліків лише 4 052 платника. Було враховано таблиці даних 10 327 платників ПДВ, а відмовлено у врахуванні — 17 960 платникам. Таким чином, активність податкових органів у цій сфері у звітному році, була досить значною.

1 лютого 2020 року почав застосовуватись новий Порядок № 1165, який регулює процедуру зупинення реєстрації податкових накладних та розрахунків коригувань. Новий нормативно-правовий акт приніс низку корисних для платників податків нововведень порівняно зі старим Порядком № 117. У світлі цих покращень, здавалося б, можна було б очікувати певного зменшення кількості скарг. Водночас на практиці деякі нововведення (наприклад, довгоочікуване запровадження єдиної форми рішення про включення до переліку «ризикових» платників податків, із встановленням вимоги щодо необхідності мотивування таких рішень, та із зазначенням у самій формі, що рішення підлягає адміністративному оскарженню), вочевидь, навпаки, спонукали бізнес активніше відстоювати свої права та частіше скаржитись на їх порушення, у тому числі — до Ради бізнес-омбудсмена.

## НЕВИКОНАННЯ СУДОВИХ РІШЕНЬ ЩОДО РЕЄСТРАЦІЇ ПОДАТКОВИХ НАКЛАДНИХ

Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних — ще одна проблема бізнесу, яка з'явилася у 2018 році і стрімко набирає обертів дотепер. За три роки кількість звернень з цього питання зросла в 7 разів — з 19 скарг

у 2018 році до 108 у 2019 та 108 в 2019 році. Ми ретельно проаналізували цю проблему, а також шляхи її вирішення у новому системному звіті про невиконання судових рішень.

## ПОДАТКОВІ КРИМІНАЛЬНІ СПРАВИ

Кримінальні справи з податкових питань — один з предметів, кількість скарг з якого скоротилася у порівнянні з 2016 роком. У 2016-2020 роках кількість звернень щодо безпідставно відкритих кримінальних про-

ваджень була у межах 41-63 звернень, але за результатами 2020 року кількість скарг з цього предмету зменшилася на 13% проти 2016 року та на 9% проти 2019 року.

## ЕЛЕКТРОННЕ АДМІНІСТРУВАННЯ ПДВ

Кількість звернень щодо електронного адміністрування ПДВ була найбільшою у 2017 році (74 скарги), загалом коливалася на

рівні 40-57 скарг на рік. З 2016 року кількість скарг з цього питання зросла на 28%.

## ВІДШКОДУВАННЯ ПДВ

Відшкодування ПДВ було одним з найбільш розповсюджених предметів звернень до III кварталу 2017 року. У 2016 році проблема досягнула максимальної позначки у 74 скарг, проте у грошовому еквіваленті

мова йшла про мільярди гривень. У 2019 році ми отримали 16 скарг з цього приводу, а в 2020 році — тільки 10, що на 86% менше, ніж 2016 року.

## РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРІВ ПРО ВИЗНАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ЗВІТНОСТІ

Також суттєво скоротилася кількість скарг щодо розірвання договорів про визнання електронної звітності — потужного податкового інструменту тиску на бізнес.

Якщо у 2016 році ми отримали 62 скарги з цього приводу, то у 2020 — лише 2. Стрімке падіння кількості скарг з даного предмету фіксуємо у 2018 році.

## ВІДМОВА У РЕЄСТРАЦІЇ ПЛАТНИКІВ ПДВ

Відмова у реєстрації платників податків у 2016-2020 роках не перевищувала 9 скарг на рік. Якщо порівнювати звітний рік з

першим повним роком роботи РБО, то кількість скарг зросла на 2 скарги або на 29%.

**МИ ВИСЛОВЛЮЄМО СВОЮ ПОВАГУ ТА ВДЯЧНІСТЬ КОМАНДІ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ОПЕРАТИВНУ, ЯКІСНУ, ПРОФЕСІЙНУ ТА ДІЄВУ РОБОТУ У РОЗГЛЯДІ НАШОЇ СКАРГИ. СИСТЕМНА РОБОТА РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ДОЗВОЛИЛА ТОВ «ТОРГОВИЙ ДІМ ОІЛ ПРЕМІУМ» ВІДНОВИТИ СВОЕ ЗАКОННЕ ПРАВО ОДЕРЖАТИ ЛІЦЕНЗІЮ ТА ЗОСЕРЕДИТИСЬ НА ВЕДЕННІ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ПОДАЛЬШОМУ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА, НЕ ВИТРАЧАЮЧИ ЗНАЧНИЙ ЧАС ТА КОШТИ НА ВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ У СУДОВОМУ ПОРЯДКУ. МИ ВВАЖАЄМО, що Рада бізнес-омбудсмена забезпечує ефективну системну комунікацію бізнесу з владою, органами державної влади та місцевого самоврядування, представляють та захищають інтереси бізнесу у державних органах та допомагають розвивати правову державу.**

**ЮРІЙ ДУКА  
ДИРЕКТОР ТОВ «ТД ОІЛ ПРЕМІУМ»**

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ</b>	<b>121</b>	<b>111</b>	<b>116</b>	<b>76</b>	<b>35</b>
Процесуальні зловживання	67	51	47	33	17
Бездіяльність	41	40	41	21	9
Кримінальні провадження проти бізнесу	5	8	9	14	7
Звинувачення в корупції	2	1	4	2	1
Інші дії	6	11	15	6	1

У 2020 році підприємці направили до РБО 121 скаргу на дії та бездіяльність Національної поліції, рекордну кількість за весь час роботи установи. Для порівняння в 2019 році ми отримали 11 скарг, в той час, як в 2016 році — в чотири рази менше — 35 звернень. Головною причиною такого зростання були процесуальні зловживання з боку Національної поліції та її бездіяльність — в 2020 році кількість скарг з цього приводу була в чотири рази вищою, ніж 2016 року. Ці скарги стосувалися різноманітних порушень: від ненадання відповідей на запити до порушення розумних строків розслідувань та затягування досудових

розслідувань на роки. Водночас кількість скарг щодо необґрунтованих кримінальних проваджень проти бізнесу зменшилася на 2 скарги порівнено з 2016 роком, при чому пік звернень (14 скарг) було зафіксовано в 2017 році. Загалом, починаючи з 2017 року, ми спостерігаємо поступову тенденцію до зменшення кількості скарг на Національну поліцію. Що стосується звинувачень правоохоронців у корупції, то таких скарг було дуже мало, лише 1-4 на рік протягом 2016-2020 років. Але набагато частіше скаржники розповідали нам про такі випадки не для протоколу.

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>ДІЇ ОРГАНІВ ПРОКУРАТУРИ</b>	<b>56</b>	<b>81</b>	<b>108</b>	<b>70</b>	<b>33</b>
Процесуальні зловживання	35	48	59	21	11
Бездіяльність	12	10	12	23	9
Кримінальні провадження проти бізнесу	5	13	24	19	5
Звинувачення в корупції	2	2	1	2	0
Інші дії	2	8	12	5	8

На відміну від Національної поліції, кількість скарг бізнесу на дії органів Прокуратури у 2020 році була однією з найнижчих за роки роботи РБО. З 2018 року, коли ми зафіксували пік скарг на правоохоронний орган (108 скарг), спостерігається стабільна тенденція до скорочення кількості звернень. Зокрема, підприємці стали менше скаржитися на процесуальні зловживання,

бездіяльність співробітників Прокуратури та безпідставно відкриті кримінальні провадження. Серед таких порушень ми часто фіксуємо вилучення майна, яке слідчий суддя не дозволяв вилучати, рідше — необґрунтоване застосування сили або недопуск адвоката до ознайомлення з матеріалами справи.

ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ	2020	2019	2018	2017	2016
	24	17	31	41	19
Процесуальні зловживання	14	7	15	17	11
Кримінальні провадження проти бізнесу	3	3	7	7	2
Звинувачення в корупції	1	0	0	3	1
Бездіяльність	1	0	0	0	0
Інші дії	5	7	9	14	5

У 2020 році РБО розглянула 24 скарг щодо можливих порушень Служби безпеки України — це найменша кількість серед всіх правоохоронних органів. Але кількість, звичайно, не відображає складність або нетиповість справ. Інколи трапляються безпрецедентні випадки — як от зберігання вилучених грошей у мішках у відділенні замість того, щоб покласти їх на зберігання до банку, відповідно до процедури.

Останнім часом ми фіксували зростання кількості звернень на цей орган (серед іншого, на процесуальні зловживання) — так за результатами 2020 року маємо на 41% більше скарг, ніж попереднього року та +26% проти 2016 року. Найбільше на дії та бездіяльність СБУ підприємці скаржилися до РБО у 2017 році — 41 раз.

МИТНІ ПИТАННЯ	2020	2019	2018	2017	2016
	72	85	42	53	43
Оцінка митної вартості	34	32	9	11	15
Митне оформлення ( затримка/відмова)	26	30	16	19	11
Митні кримінальні провадження	1	0	0	1	0
Митні адміністративні провадження	1	0	0	0	0
Повернення митних платежів	0	6	6	7	2
Інші дії	10	17	11	15	15

Після пікового 2019 року кількість звернень бізнесу щодо митних питань скоротилася на 15% у 2020 році. Проте, за весь час нашої роботи на коригування митної вартості у 2020 році скаржилися найбільше — ми отримали 34 звернення з цього приводу. Другим найбільш розповсюдженим предметом скарг були затримки або відмова у митному оформленні — 2020 року

бізнес подав 26 скарг з цього приводу. На повернення митних переплат у 2020 році до РБО не скаржилися взагалі, хоча три роки до цього ми стабільно отримували з півдюжини звернень. Як порівняти з 2016 роком, у звітному періоді загальна кількість скарг з митних питань зросла на 67%: з 43 до 72 скарг.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ	2020	2019	2018	2017	2016
Антимонопольний комітет України	90	130	134	146	81
Державна архітектурно-будівельна інспекція України	11	11	4	7	5
Держгеокадстр	9	13	8	18	4
Національний банк України (НБУ)	7	13	9	17	11
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	3	0	0	0	2
Національна рада з питань телебачення і радіомовлення	2	3	7	1	6
НБУ - бездіяльність	0	0	0	1	0
НБУ — видача ліцензій	0	0	0	1	1
Інші державні регулятори	58	90	106	101	51

Серед державних регуляторів значна частка скарг бізнесу стосується АМКУ, зокрема, порушень під час державних закупівель або тендерів держпідприємств. У 2020 році ми отримали 11 звернень стосовно АМКУ, щодвічі більше, ніж у 2016 році.

На ДАБІ скаржилися 9 разів, що вдвічі менше, ніж у 2016 році. Ці скарги, серед іншого, стосувалися отримання дозволів на виконання будівельних робіт для складних об'єктів або реєстрації

декларації про початок робіт для простих, отримання документів про готовність об'єктів будівництва.

Дії Держгеокадастру, як розпорядника землі, яка знаходитьться у державній власності, опинялися в центрі 7 скарг у 2020 році. Для порівняння, у 2016 році ми отримали на третину більше скарг на цей держорган, водночас пік звернень фіксуємо у 2017 році.

**МИ ВИСЛОВЛЮЄМО РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА СВОЮ ВДЯЧНІСТЬ ЗА ДОПОМОГУ У ВИРИШЕННІ ПИТАННЯ, ПОВ'ЯЗАНОГО ІЗ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯМ ДОТРИМАННЯ НАШИХ ПРАВ ТА ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ МІЖВІДОМЧОЮ КОМІСІЄЮ З МІЖНАРОДНОЇ ТОРГІВЛІ В ПРОЦЕСІ ЗДІЙСНЕННЯ СПЕЦІАЛЬНОГО РОЗСЛІДУВАННЯ ЩОДО ІМПОРТУ В УКРАЇНУ ТОВАРУ НЕЗАЛЕЖНО ВІД КРАЇНИ ПОХОДЖЕННЯ ТА ЕКСПОРТУ. ЗАВДЯКИ ВАШОМУ СВОЄЧАСНОМУ ВТРУЧАННЮ У ВИЩЕ СПЕЦІАЛЬНЕ РОЗСЛІДУВАННЯ, ВДАЛОСЯ ДОМОГТИСЬ ЗМІНИ ПОПЕРЕДНЬОГО РІШЕННЯ КОМІСІЇ.**

**ДМИТРО ЙОРГАЧОВ  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР ПАТ «ОДЕСКАБЕЛЬ»**

	2020	2019	2018	2017	2016
ДІЇ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ	68	60	60	77	59
Виділення земельних ділянок	16	14	16	15	17
Правила та дозволи	15	11	12	13	9
Спори	1	1	1	1	6
Інші державні регулятори	58	90	106	101	51
Інші дії	36	34	31	48	27

У 2020 році кількість скарг, бізнесу на дії органів місцевого самоврядування була другою за кількістю (68) від початку роботи РБО, більше ми отримували лише у 2017 році (77 скарг). Найпоширеніші питання, з якими до РБО зверталися підприємці, стосувалися виділення земельних ділянок, які знаходяться у комунальній власності. Досить часто підприємства скаржилися з приводу отримання дозволів, зокрема на

встановлення тимчасових споруд та зовнішньої реклами. Цікавий предмет звернень — інвестиційні спори з місцевими органами влади — коли місцеві органи влади не виконували зобов'язання, взяті в межах інвестиційного проєкту. Якщо у 2017-2020 роках ми отримували лише по одній такій скарзі у рік, то у 2016 році, на початку нашої роботи ми розглянули 6 таких звернень.

	2020	2019	2018	2017	2016
ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ	49	57	49	43	25
Департамент нотаріату та державної реєстрації	29	32	28	20	12
Департамент державної виконавчої служби	20	25	21	23	13

Скарги щодо цього органу надходили на дії Департаменту нотаріату та державної реєстрації та Департаменту державної виконавчої служби Мін'юсту. Скарги на дії державних реєстраторів частіше за все стосуються епізодів рейдерства. Зокрема, скаржники повідомляють про випадки, коли державні реєстратори вносять зміни в статут підприємств, змінюють керівників та власників з порушеннями або взагалі незаконно. Так, у 2020 році підприємці надійшли нам 49 таких скарг, що на 14% менше, ніж у 2019 році, але вдвічі більше порівняно з 2016 роком. Загалом пік скарг на дії Департаменту нотаріату та державної реєстрації припав на 2019 рік — тоді ми отримали 57 скарг.

Скарги на Департамент державної виконавчої служби як правило стосуються бездіяльності або неефективної роботи держоргану в межах виконавчого провадження стосовно виконання певних дій, наприклад стягнення коштів з боржника. Інколи, навпаки, до боржника вживають непропорційні заходи: за борги у тисячі гривень арештовують всі рахунки, з чим він звертається до нас. У 2020 році ми отримали 20 звернень щодо бездіяльності або неефективної роботи Виконавчої служби, що 20% менше, ніж в 2019 році, але на 53% більше, ніж у 2016 році.

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>25</b>
Зловживання владою	14	9	0	0	5
Інвестиційні/комерційні спори	5	0	0	3	1
Інші дії	9	12	18	21	19

Найчастіше бізнес скаржиться, що державні компанії зловживають своїми повноваженнями. Особливо складні ситуації, коли комунальне підприємство — монополіст, який відмовляється укладати необхідні бізнесу договори (наприклад, про постачання води або тепла) або застосовує до підприємців багаторазові штрафи. Подібних скарг ми отримали 14 цього року, що майже в 3 рази більше, ніж у 2016.

Також розповсюдженими є випадки, коли держпідприємство закуповує товари та послуги у приватних підприємств, але не поспішає розраховуватися за рахунками. У 2020 році підприємці надіслали нам 5 таких скарг, у 2016 — лише 1.

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>ЗАКОНОПРОЕКТИ ТА ЗМІНИ ДО НИХ</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>45</b>	<b>47</b>	<b>73</b>
Недоліки нормативно-правової бази — державні регулятори	6	5	17	21	4
Недоліки нормативно-правової бази — податкові питання	3	2	15	14	15
Законопроекти та зміни до них	1	0	0	1	0
Недоліки нормативно-правової бази — місцеві органи влади	0	0	1	2	21
Недоліки нормативно-правової бази — митні питання	0	1	1	0	0
Інші дії	9	5	11	9	33

Скарги цього блоку стосуються не дій або бездіяльності окремих держорганів, а саме недоліків державного регулювання, яке шкодить бізнесу загалом. Якщо підприємці скаржаться на закон, який, на їх думку, є неправильним, ми не можемо допомогти, оскільки прийняття та зміна законодавства — це парламентська компетенція, яка є відображенням державної політики. Такі скарги ми маємо відхиляти. Але й буває так, що компанії звертають нашу увагу на окремі очевидні невідповідності та правові

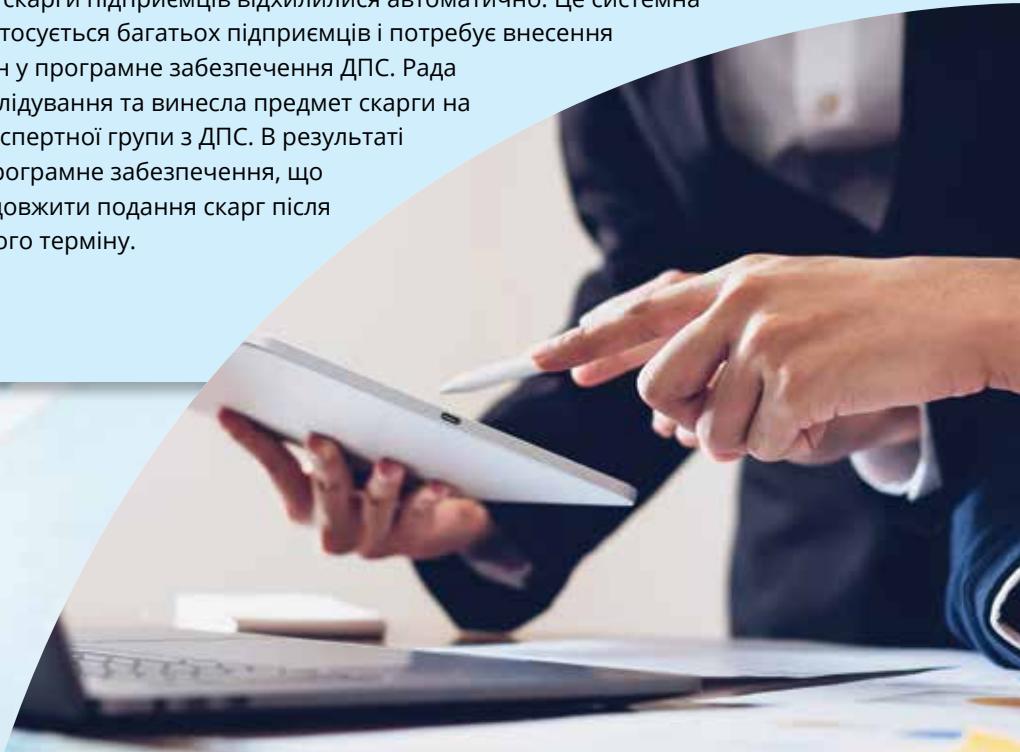
колізії. Так, наприклад, Уряд закрішив право на допомогу з безробіттям всім ФОПам, зокрема, особам з обмеженими можливостями (інвалідам). Проте в законі зазначено, що допомога передбачена лише тим підприємцям, які сплачують ECB, а інваліди такий внесок не сплачують. Ми рекомендували привести ці норми у відповідність. Загалом, у 2020 році ми отримали 19 таких скарг, що на 6 звернень більше, ніж у 2019, але майже в 4 рази менше, ніж у 2016 році.

# ПРОБЛЕМИ, ПОВ'ЯЗАНІ ОБМЕЖЕННЯМИ ЧЕРЕЗ COVID-19

2020 рік приніс світові глобальну пандемію COVID-19. Карантинні заходи, що прийняв Уряд України, змусив багатьох підприємців або знизити темпи ділової активності, або навіть припинити свою діяльність на період локдауну. Втім, в першій половині 2020 року, ми розглянули декілька скарг у зв'язку з карантинними обмеженнями.

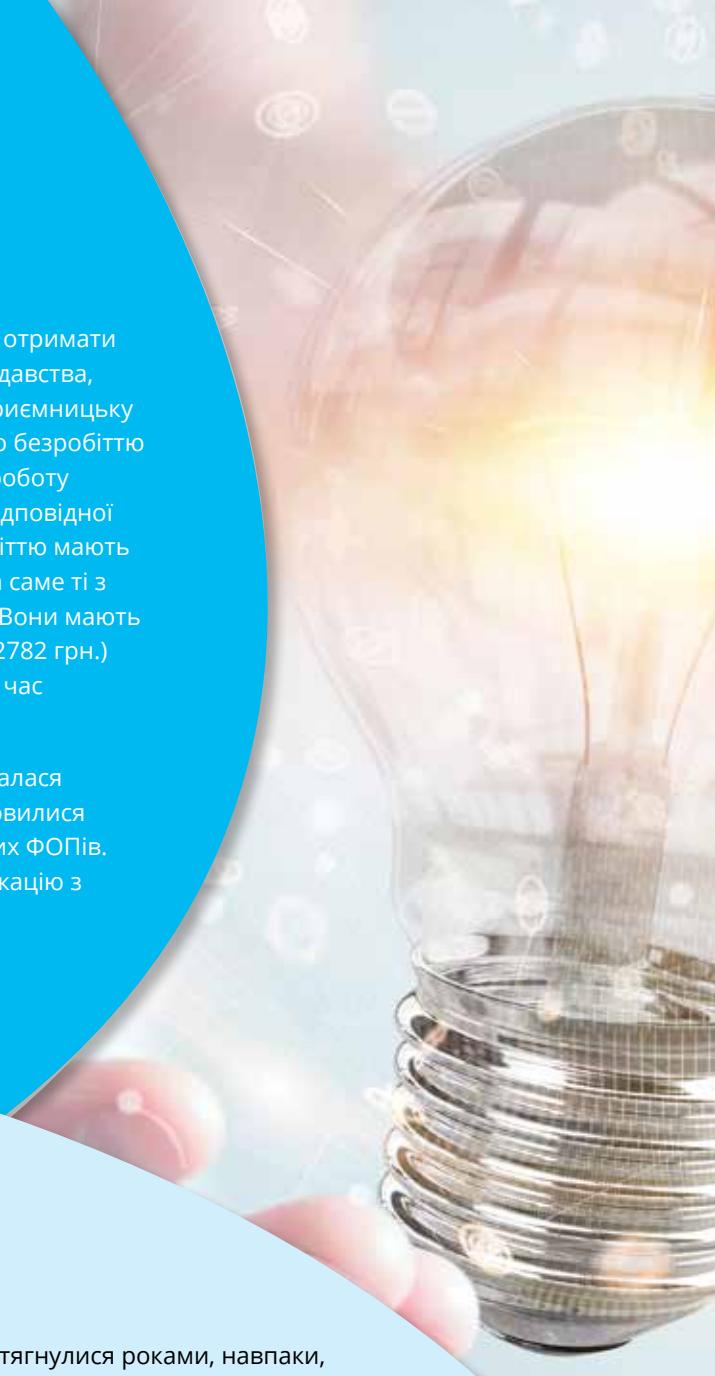
Два окремих підприємства, **експедиторська компанія та дистрибутор фруктів і овочів**, повідомили, що не змогли оскаржити рішення податкових перевірок Державної податкової служби (ДПС) через сплив 10-денного терміну, визначеного у Податковому Кодексі.

Справа в тому, що 30.03.2020 законом № 540-IX 10-денний термін продовжили на час всього карантину. Проте у систему ДПС не внесли відповідні технічні зміни. Через це скарги підприємців відхилилися автоматично. Це системна проблема, яка стосується багатьох підприємців і потребує внесення відповідних змін у програмне забезпечення ДПС. Рада розпочала розслідування та винесла предмет скарги на обговорення експертної групи з ДПС. В результаті ДПС оновила програмне забезпечення, що дозволило продовжити подання скарг після спливу 10-денного терміну.



**Приватна підприємниця з Дніпропетровщини** не змогла отримати допомогу від держави по безробіттю. Відповідно до законодавства, ФОПи, які через карантин змушені були призупинити підприємницьку діяльність, мають право отримати від держави допомогу по безробіттю в такому ж порядку, як і наймані працівники, які втратили роботу через карантин. При цьому Кабмін недавно вніс зміну до відповідної постанови і уточнив, що право на таку допомогу по безробіттю мають навіть ті ФОПи, які не платили єдиний соціальний внесок, а саме ті з них, хто є пенсіонером за віком або особою з інвалідністю. Вони мають право на допомогу в розмірі 2/3 від мінімальної зарплати (2782 грн.) за період до 4 місяців, коли вони не отримували доходу під час карантину.

Наша скаржниця (ФОП з інвалідністю) стверджує, що намагалася отримати таку допомогу, але в центрі зайнятості у неї відмовилися навіть приймати заяву. За її словами, така ж ситуація в інших ФОПів. Ми взяли цю скарги в роботу, розпочали відповідну комунікацію з Мінсоцполітики. На сьогодні розгляд кейсу ще триває.



Деякі проблеми, що тягнулися роками, навпаки, вдалося вирішити з початком пандемії. Так, **виробники антисептиків**, нарешті, змогли отримати реєстраційні документи на товари.

З 2018 року порядок держреєстрації дезінфікуючих засобів змінився: замість Держсанепідслужби відповідальність за реєстрацію антисептиків перейшла до МОЗ. Через відсутність нормативної бази нова процедура не запрацювала. Відтоді жоден виробник так і не зміг зареєструвати або перереєструвати свій товар. У березні 2020 року Кабінет Міністрів України прийняв Постанову №908, якою спростив механізм державної реєстрації дезінфекційних засобів. На цій підставі два наші скаржники успішно перереєстрували дезінфекційні засоби, попередня реєстрація яких закінчилася минулого року. На полицях з'явився такий важливий у період карантину товар.



**Обласна асоціація орендодавців і підприємців подала групову скаргу.** Якщо ФОПи-єдинники (I і II групи), які платять фіксовану ставку податку незалежно від факту отримання доходу, в зв'язку з карантином вирішили припинити реєстрацію ФОПа, а потім через пару місяців вирішать відновити свою діяльність і повторно зареєструватися як ФОПи, вони не зможуть до кінця 2020 року бути платниками єдиного податку. Адже саме так тлумачить відповідну норму податкова. Разом з тим, є невелика кількість судових рішень на користь платників, які стверджують про неправомірність такого тлумачення норми. Ми направили листи ДПС, Мінфіну та Комітету ВРУ з проханням переглянути поточний підхід застосування відповідної норми. Це системна проблема, яку ми винесли у новий системний звіт.

В системному звіті Рада рекомендувала Міністерству фінансів України внести уточнення до положення Податкового кодексу України, які б встановлювали порядок обрання ФОПами спрощеної системи оподаткування та забезпечували повернення до сплати єдиного податку у разі поновлення підприємницької діяльності протягом календарного року. Наразі РБО пильно моніторить виконання рекомендацій державним органом.



**Польський інвестор** стикнувся з проблемою реєстрації платника податків. Підприємець мав отримати податковий номер, щоб зареєструвати фірму в Україні. Проте податкова відповіла, що дана послуга під час карантину не надається, крім випадків загрози життю або здоров'ю. Тобто послуга надається, але за вибірковим принципом, що створює корупційні чинники в роботі державного органу. Рада взяла скаргу в роботу. Після того, як польський інвестор повторно звернувся до ГУ ДПС та подав всі необхідні документи, ГУ ДПС безперешкодно зареєструвало польського інвестора в Україні.

### **Два виробники захисних костюмів**

поскаржилися на дії Державної митної служби. Вантаж скаржників був затриманий на кордоні без жодного офіційного повідомлення та пояснень стосовно причин такої затримки. Раніше цю продукцію експортували без перешкод, проте нещодавно КМУ обмежив експорт деяких товарів у зв'язку з карантином.

РБО з'ясувала, що норми Постанови Кабінету Міністрів України №1109 від 24.12.2019 р. (зі змінами, що були внесені постанововою Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 р.), які стосуються обмежень експорту певної продукції, не давали чіткого розуміння, чи поширюються

обмеження на реекспорт продукції. РБО вдалося привернути увагу державних органів до системної проблеми підприємців.

На початку квітня 2020 року КМУ прийняв Постанову №268, згідно з якою були внесені зміни до Постанови №1109. В новому документі вже було чітко визначено, що обмеження у Постанові №1109 не поширюються на реекспорт. Таким чином, завдяки втручанню Ради, після відповідних роз'яснень Державної митної служби України та внесення змін до Постанови №1109, нові партії товару скаржників успішно перетнули кордон.

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

В результаті проведеного розслідування Рада встановила, що можливість дистанційної реєстрації учбових груп у автошколі все ж існує, однак є технічно ускладненою через недосконалість існуючого безкоштовного програмного забезпечення. За підсумками розгляду Рада передала скаргу, разом з зібраними при її розгляді матеріалами, до Головного сервісного центру МВС, для їх додаткового розгляду та роботи над модернізацією програмного забезпечення.



**Мережа роздрібної торгівлі товарами для дому**, здоров'я та краси поскаржилася на дії місцевих органів влади. У кількох населених пунктах місцеві органи влади повідомили, що магазини повинні закритися. При цьому в інших містах магазинам було дозволено працювати. Інспектор невідкладно розслідував справу компанії. Рада звернулася до Кабінету Міністрів та просила надати роз'яснення щодо норм Постанови КМУ №211. Саме ця постанова стосується об'єктів торгового та побутового обслуговування населення, одним з яких і була компанія скаржника. Проте контролюючий орган не поспішав відповісти Раді і зреагував на її звернення тільки через 30 днів. Лист, який Рада отримала від Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства не містив запитуваного роз'яснення. Тоді Рада повторно звернулася до Кабінету Міністрів за роз'ясненням.

Не отримавши роз'яснення від Кабінету Міністрів, Рада закрила справу, оскільки скарга втратила свою актуальність. Щойно жорсткі карантинні обмеження послабили, мережа магазинів товарів для дому відновила роботу раніше зачинених магазинів.

У 2020 році відповідь держави на глобальну пандемію COVID-19 не створила нових бюрократичних процесів, де зіткнулися б інтереси держави та бізнесу.

Мова йде про спеціальні дозволи, які б могли отримувати підприємства для роботи на час карантину, або цільові пільги та програми державної допомоги для бізнесу, які надаються через складну процедуру та могли б викликати проблеми у підприємців, допомогти вирішити які ми можемо відповідно до нашого Регламенту.

Водночас ми розуміємо, що деякі існуючі бюрократичні процедури завмерли через карантинні обмеження, а в деяких випадках їх якість погіршилася, що могло призвести до більшої кількості звернень. Проте ми не вважаємо, що такі скарги пов'язані з карантином, а відносимо їх до категорії типових звернень, з якими бізнес звертається до РБО.

## 1.4. ЧАСОВІ МЕЖІ ПОПЕРЕДНЬОГО ВИВЧЕННЯ СКАРГ

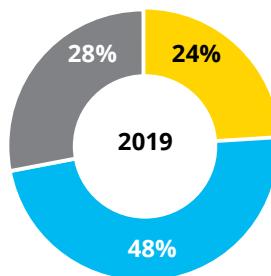
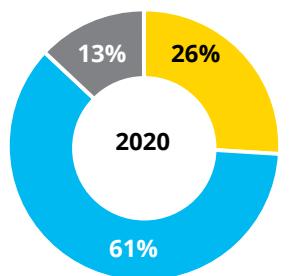
(пункт Регламенту 5.3.1 (b))

Середній час розгляду скарги в 2020 році склав

# 7,9

**РОБОЧИХ  
ДНІВ**

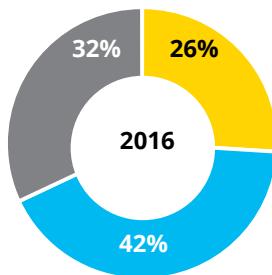
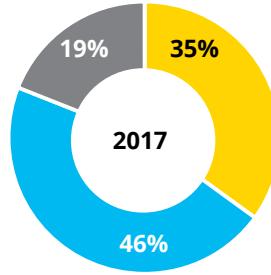
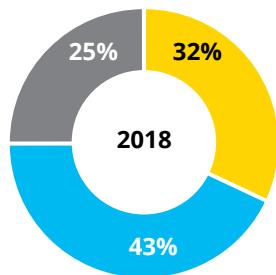
**Відповідно до нашого Регламенту,**  
середній час попереднього вивчення скарги не має перевищувати 10 робочих днів.



Частка скарг, розглянутих менш ніж за 5 днів

Частка скарг, розглянутих за 5-10 днів

Частка скарг, розглянутих більше ніж за 10 днів



# 87 %

**СКАРГ БІЗНЕСУ БУЛИ ПОПЕРЕДНЬО РОЗГЛЯНУТИ ПРОТЯГОМ 10 ДНІВ, ЯК СТАНДАРТНО ПЕРЕДБАЧАЄ РЕГЛАМЕНТ РАДИ**

## 1.5. КІЛЬКІСТЬ ПРОВЕДЕНИХ РОЗГЛЯДІВ ТА ПРИЧИНІ ЗАЛИШЕННЯ СКАРГ БЕЗ РУХУ

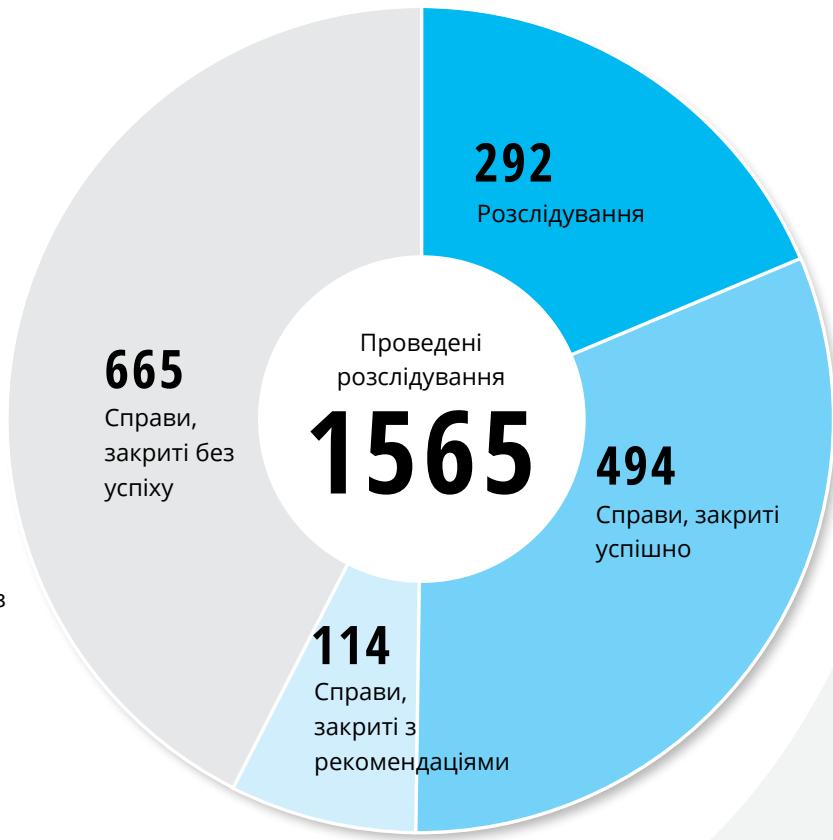
(пункт Регламенту 5.3.1 (c)

### КІЛЬКІСТЬ ПРОВЕДЕНИХ РОЗСЛІДУВАНЬ\*

\* враховуючи закриті справи та справи в стані розслідування

РБО завершила розслідування 1195 справ, з яких 494 були закриті успішно, 114 — з рекомендаціями, виконання яких моніториться, і 665 — без успіху. Що стосується останньої категорії, то компанії ще можуть звернутися до суду, використовуючи аргументи, розроблені Радою.

Решта 292 справи залишились на стадії розслідування станом на 31 грудня 2020 року.



### ВІДХИЛЕНИ СКАРГИ

	2020	2019	2018	2017	2016
Отримані скарги	1737	1646	1792	1638	868
Відхилені скарги	499	530	502	373	246
Частка відхиленіх скарг	29%	32%	28%	23%	28%

В 2020 році ми відхилили 499 скарг — 29% всіх отриманих звернень, оскільки вони не відповідали нашим критеріям, передбачених Регламентом.

Найбільш поширені (52%) та зростаючі (+12% проти 2019 р.) причина відхилення скарг — вони були поза компетенцією РБО. Активні судові провадження (15%) та неогрунтованість скарг з боку скаржника (6 %) також були характерними для 2020 року.

# ТОП-10

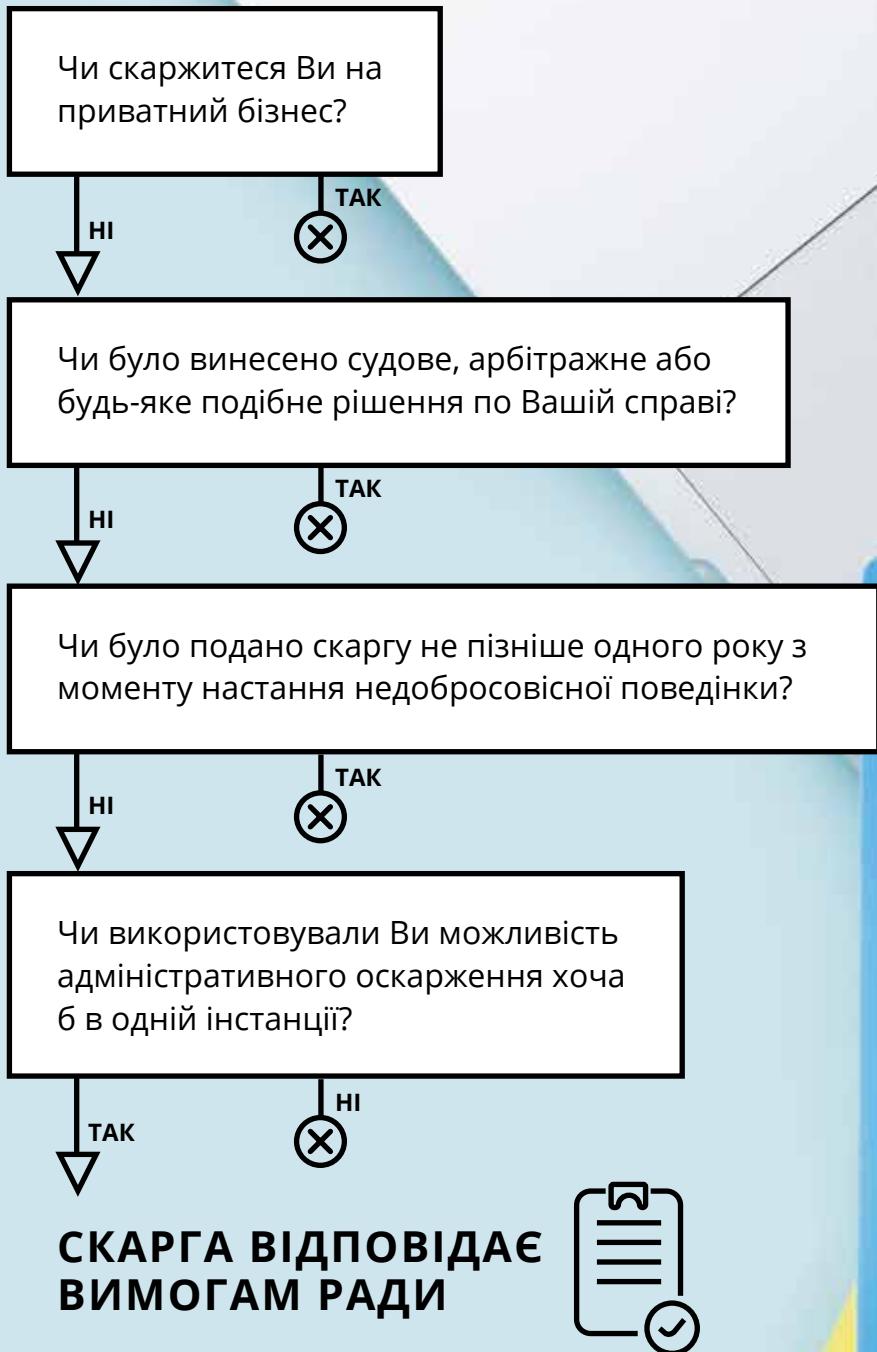
## ПРИЧИН ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ

	2020	2019	2018	2017	2016
Скарги, розгляд яких знаходитьться поза межами компетенції бізнес-омбудсмена	258	230	162	105	73
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесене судове, арбітражне або інше подібне рішення	76	107	81	70	43
На думку бізнес-омбудсмена, скаржник не виявив достатній рівень співпраці	63	38	55	36	29
Скарга безпідставна, або інші установи або організації вже були задіяні в розслідуванні цієї справи	28	56	76	63	11
Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	12	22	19	15	16
Повторювані скарги	11	10	11	7	1
Сторона, яка зазнала впливу недобросовісної поведінки, не вичерпала принаймні однієї інстанції адміністративного оскарження	7	10	476	20	13
Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться	7	7	5	2	2
Якщо скаржник вирішив відкликати скаргу, бізнес-омбудсмен має припинити розслідування згідно з пунктом 6.1.2 Регламенту	7	5	2	3	0
Скарга пов'язана з проблемою, яку бізнес-омбудсмен адресував в попередньому рішенні	7	9	3	3	4
<b>ВСЬОГО</b>	<b>476</b>	<b>494</b>	<b>434</b>	<b>317</b>	<b>189</b>

Незважаючи на те, що ми регулярно інформували бізнес про проблеми, які ми можемо допомогти вирішити, кількість скарг, що виходить за межі інституційної спроможності установи, щороку зростає так само, як і зростає загальна кількість звернень до РБО.

Критерії відповідності скарги детально представлені в Регламенті, який можна знайти на нашому веб-сайті. Нижче представлені чотири важливі критерії, яким має відповідати скарга.

## ПЕРЕВІРТЕ, ЧИ ВІДПОВІДАЄ ВАША СКАРГА ВИМОГАМ РАДИ:

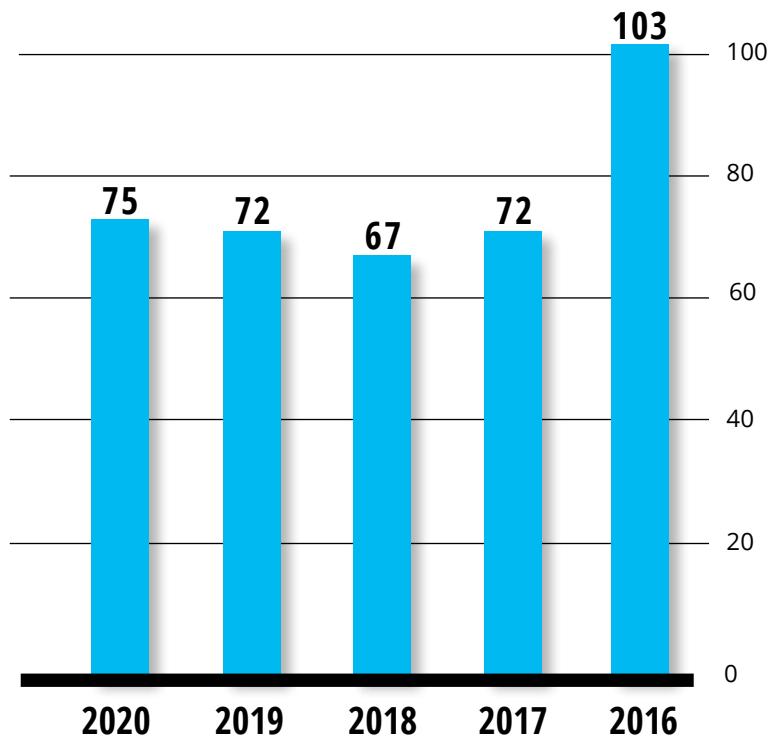


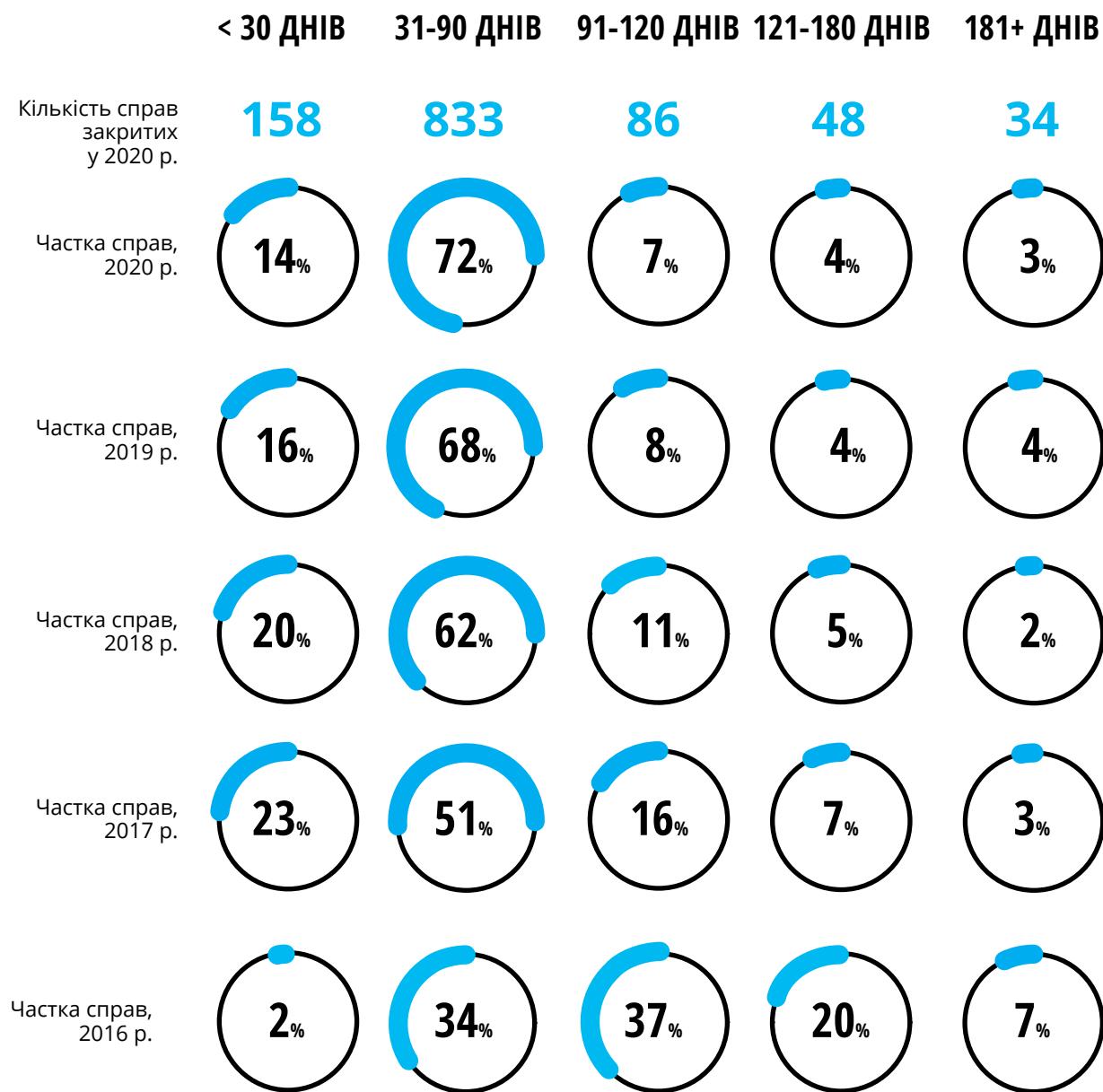
## 1.6. ЧАСОВІ МЕЖІ ПРОВЕДЕННЯ РОЗГЛЯДІВ

(Пункт Регламенту 5.3.1 (d)

У звітному році  
РБО закрила  
1159 справ.  
Середній час  
розслідування:

**75**  
днів.

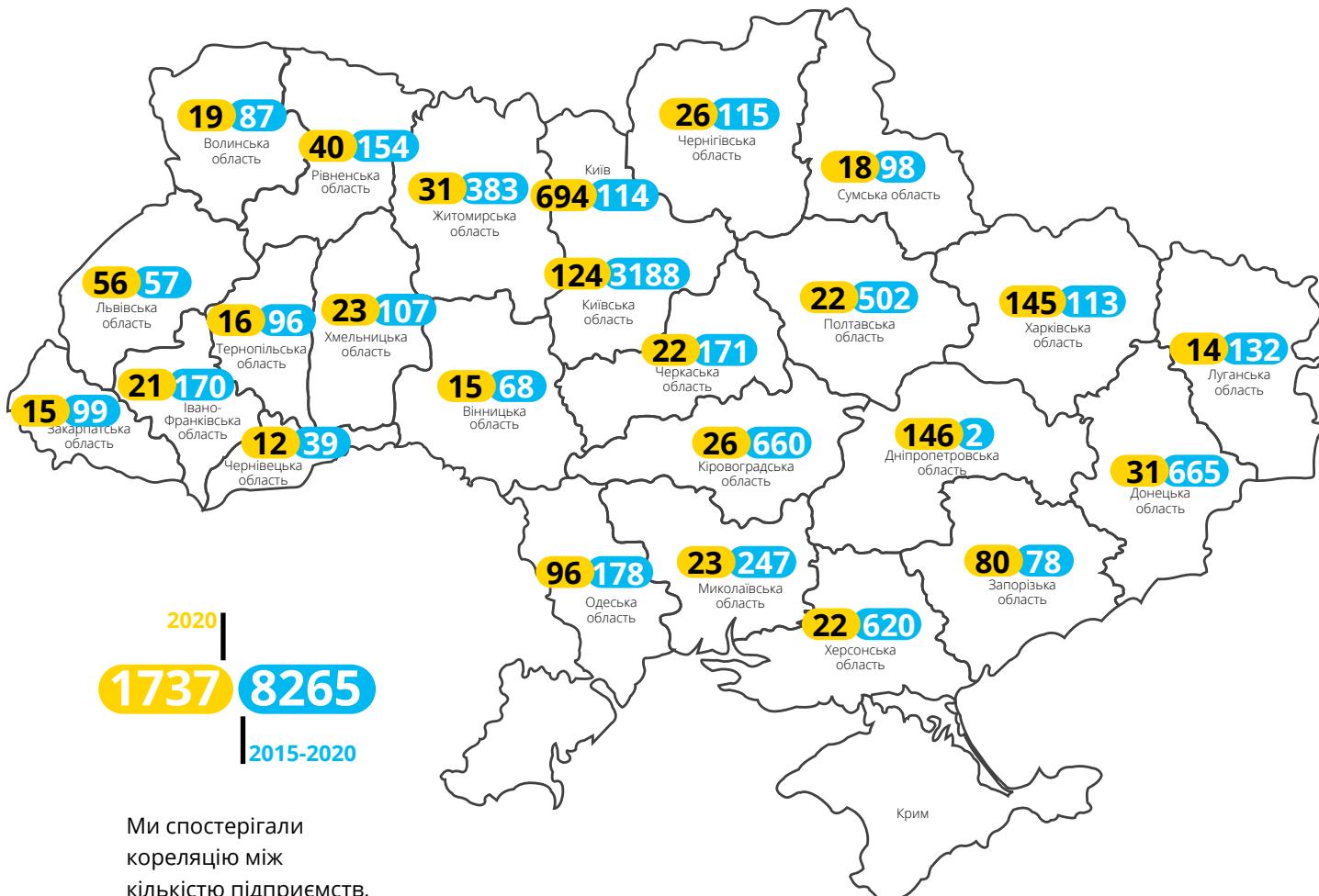




Незважаючи на локдаун протягом багатьох місяців 2020 року, нам вдалося організувати порядок віддаленого розслідування справ з державними органами. РБО проводила рогляд справ в режимі телевізійної конференції. Середній час розслідування в 2020 році склав 75 днів, що 15 днів швидше, ніж вимагає наш Регламент. Більшість кейсів (86%) було закрито протягом 90 днів.

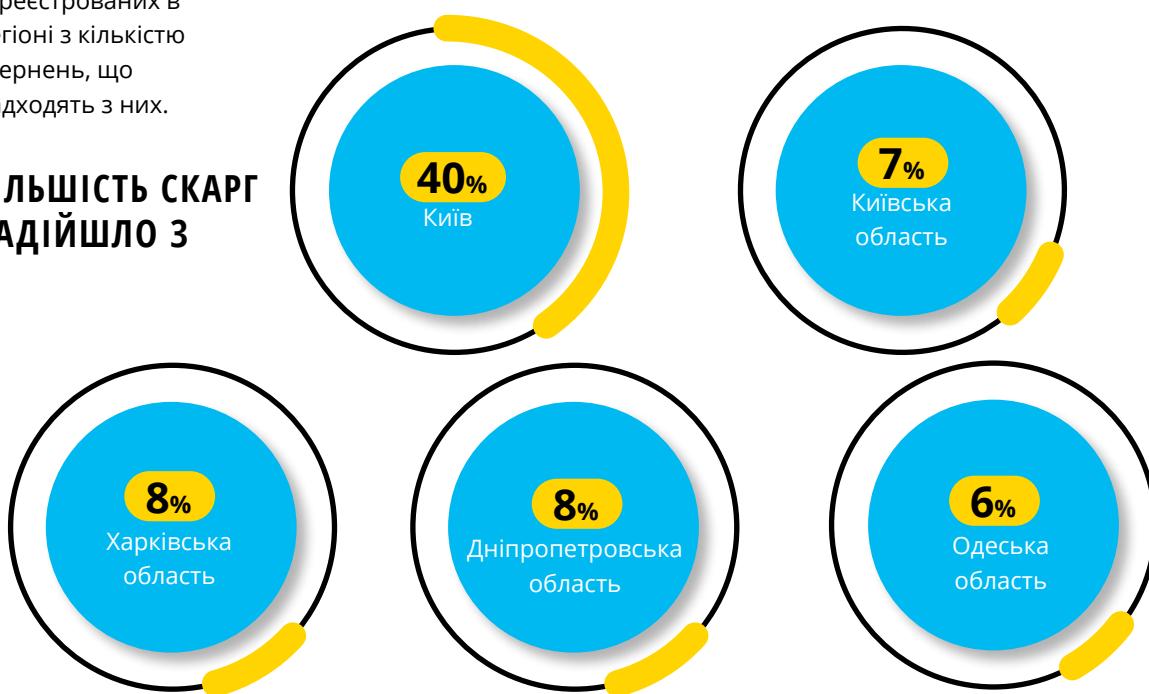
Деякі розслідування потребували більше часу, ніж ми очікували через обставини, що склалися у зв'язку з пандемією. Це стало причиною повільнішої реакції державних органів. Проте невдовзі державні органи покращили свої показники.

## 1.7. ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ



Ми спостерігали кореляцію між кількістю підприємств, зареєстрованих в регіоні з кількістю звернень, що надходять з них.

**БІЛЬШІСТЬ СКАРГ НАДІЙШЛО З**



<b>Київ</b>	<b>694</b>
Податкові питання	466
Дії правоохоронних органів	78
Митні питання	33
Дії державних регуляторів	30
Інше	29

<b>Дніпропетровська область</b>	<b>146</b>
Податкові питання	99
Дії правоохоронних органів	15
Дії органів місцевого самоврядування	10
Дії державних регуляторів	6
Дії державних компаній	6

<b>Харківська область</b>	<b>145</b>
Податкові питання	111
Дії правоохоронних органів	15
Дії державних регуляторів	8
Дії Міністерства юстиції	3
Законопроєкти та зміни до них	1

<b>Київська область</b>	<b>124</b>
Податкові питання	82
Дії правоохоронних органів	19
Дії державних регуляторів	6
Дії органів місцевого самоврядування	3
Інше	9

<b>Одеська область</b>	<b>96</b>
Податкові питання	56
Митні питання	11
Дії правоохоронних органів	10
Дії органів місцевого самоврядування	7
Дії державних компаній	2

<b>Запорізька область</b>	<b>80</b>
Податкові питання	58
Дії правоохоронних органів	7
Дії органів місцевого самоврядування	4
Міністерство юстиції	4
Інше	3

<b>Львівська область</b>	<b>56</b>
Податкові питання	24
Дії державних регуляторів	6
Дії органів місцевого самоврядування	5
Митні питання	4
Інше	8

<b>Рівненська область</b>	<b>40</b>
Податкові питання	26
Дії правоохоронних органів	7
Дії державних регуляторів	4
Дії органів місцевого самоврядування	2
Митні питання	1

**Донецька область****31**

Податкові питання	<b>16</b>
Дії Міністерства юстиції	<b>4</b>
Дії органів місцевого самоврядування	<b>4</b>
Дії державних регуляторів	<b>2</b>
Інше	<b>2</b>

**Житомирська область****31**

Податкові питання	<b>16</b>
Дії правоохоронних органів	<b>6</b>
Дії державних регуляторів	<b>3</b>
Дії органів місцевого самоврядування	<b>3</b>
Недоліки законодавчої бази	<b>2</b>

**Кіровоградська область****26**

Податкові питання	<b>20</b>
Дії правоохоронних органів	<b>3</b>
Дії державних регуляторів	<b>2</b>
Інше	<b>1</b>

**Чернігівська область****26**

Податкові питання	<b>16</b>
Дії правоохоронних органів	<b>2</b>
Дії Міністерства юстиції	<b>1</b>
Митні питання	<b>1</b>
Інше	<b>3</b>

**Миколаївська область****23**

Податкові питання	<b>14</b>
Дії правоохоронних органів	<b>3</b>
Дії Міністерства юстиції	<b>3</b>
Дії державних регуляторів	<b>2</b>
Інше	<b>1</b>

**Хмельницька область****23**

Податкові питання	<b>13</b>
Дії правоохоронних органів	<b>4</b>
Митні питання	<b>2</b>
Дії органів місцевого самоврядування	<b>1</b>
Дії державних регуляторів	<b>1</b>

**Херсонська область****22**

Податкові питання	<b>7</b>
Митні питання	<b>5</b>
Дії державних регуляторів	<b>3</b>
Дії правоохоронних органів	<b>3</b>
Дії Міністерства юстиції	<b>2</b>

**Полтавська область****22**

Податкові питання	<b>10</b>
Дії Міністерства юстиції	<b>3</b>
Дії державних регуляторів	<b>3</b>
Дії правоохоронних органів	<b>3</b>
Інше	<b>2</b>

**Черкаська область** 22

Податкові питання	10
Дії правоохоронних органів	6
Дії органів місцевого самоврядування	4
Дозволи та ліцензії	1
Інше	1

**Волинська область** 19

Податкові питання	9
Митні питання	5
Дії правоохоронних органів	2
Дії державних регуляторів	1
Дії органів місцевого самоврядування	1

**Тернопільська область** 16

Податкові питання	11
Дії державних регуляторів	2
Дії органів місцевого самоврядування	1
Дії правоохоронних органів	1
Інше	1

**Закарпатська область** 15

Податкові питання	5
Митні питання	3
Дії правоохоронних органів	3
Дії державних регуляторів	1
Інше	2

**Івано-Франківська область** 21

Податкові питання	17
Дії Міністерства юстиції	1
Дії державних регуляторів	1
Дії судів	1
Інше	1

**Сумська область** 18

Податкові питання	12
Дії правоохоронних органів	4
Дії органів місцевого самоврядування	2

**Вінницька область** 15

Податкові питання	6
Дії правоохоронних органів	4
Дії органів місцевого самоврядування	2
Дії державних регуляторів	2
Дозволи та ліцензії	1

**Луганська область** 14

Податкові питання	5
Дії правоохоронних органів	2
Недоліки законодавчої бази	2
Дії державних регуляторів	1
Інше	4

**Чернівецька область** 12

Податкові питання	8
Дії правоохоронних органів	1
Митні питання	1
Дії органів місцевого самоврядування	1
Дії Міністерства юстиції	1

## ОГЛЯД ПРОВЕДЕНИХ РОЗСЛІДУВАНЬ

(Пункт Регламенту 5.3.1 (f, g)

### ТОП-10 ПРЕДМЕТИВ РОЗСЛІДУВАНЬ РБО\*\*

	2020	2019	2018	2017	2016
Подактові перевірки	202	312	68	35	38
«Класичне» блокування податкових накладних	186	64	468	446	0
Внесення в списки «ризикових» платників	171	98	8	0	0
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	137	102	16	0	0
Електронне адміністрування ПДВ	45	41	45	30	24
Процесуальні зловживання Національної поліції	44	22	11	15	7
Інші державні регулятори	36	51	45	41	27
Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС	30	27	24	36	25
Оцінка митної вартості	29	21	5	12	11
Податкові питання — інше	95	102	43	52	39

\* Розподіл заснований на розслідуваннях, які провела РБО. Відхилені скарги та справи на стадії попереднього вивчення станом на 31 грудня 2020 року не враховані.

Через запровадження мораторію на більшість податкових перевірок в березні 2020 року ми отримали менше скарг з цього предмету, а відтак й провели меншу кількість розслідувань: 202 в 2020 році порівняно з 312 в 2019 році та 38 в 2016 році. Водночас кількість проведених розслідувань щодо класичної зупинки податкових накладних була втричі меншою, ніж в 2019 році. Так само й кількість звернень щодо внесення до «ризикових»

списків подвоїлася у порівнянні з 2019 роком. Ми спостерігали збільшення кількості звернень в контексті невиконання судових рішень щодо блокування податкових накладних на 30%, виходячи з проведених розслідувань у 2019 році.

Показники більшості інших предметів скарг з переліку ТОП-10 також зросли проти 2019 року та значно збільшилися порівняно з 2016 роком.

В другому розділі цього звіту ми надамо статистику щодо закритих скарг бізнесу та наведемо приклади найбільш важливих розслідувань.

**ВИСЛОВЛЮЄМО ГЛИБОКУ ВДЯЧНІСТЬ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА. УСПІШНЕ ВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ РОЗРАХУНКУ З НАМИ КП «КІЇВПАСТРАНС» ЗА ВИКОНАНІ РОБОТИ БУЛО Б 100% НЕМОЖЛИВО БЕЗ ВАШОЇ УЧАСТІ, БО УСІ НАШІ СПРОБИ ВИРІШИТИ ЦЕ ПИТАННЯ САМОСТІЙНО НЕ ДАЛИ НІЯКИХ РЕЗУЛЬТАТІВ.**

**РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА КОРИСТУЄТЬСЯ ЗАСЛУЖЕНОЮ ПОВАГОЮ І АВТОРИТЕТОМ МІЖ ПРЕДСТАВНИКАМИ УКРАЇНСЬКОГО БІЗНЕСУ ТА ПРАВОВИХ ЗАХИСНИКІВ ЯК ОРГАНІЗАЦІЯ, що ЗДАТНА ШВІДКО РЕАГУВАТИ НА ПОТРЕБИ БІЗНЕСУ ТА НАДАВАТИ ЯКІСНІ ПОСЛУГИ.**

**АНАТОЛІЙ ГЛУШКОВ  
ТОВ «ВКК «АЛЬЯНСРЕМТРАКТОР»**

**ДЮСШ «СОКІЛ-КИЇВ» ВИСЛОВЛЮЄЩИРУ ВДЯЧНІСТЬ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА У ПІДТРИМЦІ НАШОЇ ШКОЛИ В БОРОТЬБІ ПРОТИ НЕЗАКОННИХ ДІЙ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ, ЯКІ НАМАГАЛИСЯ ВІДІБРАТИ В ШКОЛИ ЧАСТИНУ ТЕРИТОРІЇ, ЯКА є БАЗОЮ ОЛІМПІЙСЬКОЇ, ПАРАЛІМПІЙСЬКОЇ ТА ДЕФЛІМПІЙСЬКОЇ ПІДГОТОВКИ. ЗАВДЯКИ СВОЄЧАСНОМУ ВТРУЧАННЮ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА НАМ ВДАЛОСЯ ВІДСТОЯТИ ТЕРИТОРІЮ СПОРТИВНОГО КОМПЛЕКСУ ТА НЕ ДОЗВОЛИТИ ВЛАДІ ЧИНІТИ ПРОТИПРАВНІ ДІЇ.**

**БАТЬКІВСЬКИЙ КОМІТЕТ  
ДЮСШ СОКІЛ-КИЇВ**

**МИ ВИСЛОВЛЮЄМО НАЙЩИРІШУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА УКРАЇНИ ЗА НАДАНУ ДОПОМОГУ У СПРИЯННІ ВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ. САМЕ ЗАВДЯКИ НАПОЛЕГЛИВОСТІ РБО, НАРЕШТІ, ТОВАРИСТВО МАЄ ЗМОГУ ОТРИМУВАТИ БЮДЖЕТНІ КОШТИ ЗА ПОСЛУГИ РОЗПОДІЛУ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ, КОМПЕНСАЦІЇ ПЕРЕТКАНЬ ЕЛЕКТРИЧНОЇ ЕНЕРГІЇ, ДОДАТКОВІ РОБОТИ І ПОСЛУГИ, ПОВ'язані з ЛІЦЕНЗОВАНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ, А ТАКОЖ ЗДІЙСНЕННЯ ІНШИХ ПЛАТЕЖІВ (ШТРАФІВ, ПЕНІ тощо), ПЕРЕДБАЧЕНИХ ІНШИМИ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИМИ АКТАМИ. ВАЖКО ПЕРЕОЦІНИТИ ЗНАЧЕННЯ ВАШОГО СПРИЯННЯ В ВИРІШЕННІ ДОБРОЇ СПРАВИ, ЯКА НАСПРАВДІ, ЗІГРІВАЄ СВОЇМ ТЕПЛОМ КОЛЕКТИВ, КОТРИЙ ПРАЦЮЄ В УМОВАХ БОЙОВИХ ДІЙ.**

**ВОЛОДИМИР ГРИЦАЙ  
Т.В.О. ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА  
ТОВ «ЛУГАНСЬКЕ ЕНЕРГЕТИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ»**

## 1.8. ФІНАНСОВИЙ ТА НЕФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ

**ЗАГАЛЬНИЙ  
ФІНАНСОВИЙ  
ЕФЕКТ**

**В 2015-2020 рр.:**

**18,8** МЛРД.  
ГРН.

**ФІНАНСОВИЙ  
ЕФЕКТ В 2019:**

**4,6** МЛРД.  
ГРН.

**ФІНАНСОВИЙ  
ЕФЕКТ В 2020:**

**0,8** МЛРД.  
ГРН.

Зазвичай найбільша частина фінансового ефекту для бізнесу складає сума, яку Рада допомогла підприємцям повернути або заощадити від скасування результатів податкових перевірок.

В 2020 році запровадження мораторію на податкові перевірки призвело до зменшення фінансового ефекту з 3,6 млн. грн. в 2019 році до 0,5 млн. грн. в 2020 році. Тим не менш, виходячи з досвіду інспекторів, Рада стикнулася з тим, що інколи податкова служба неохоче вирішувала скарги на користь бізнесу.

Податкові перевірки

Повернення ПДВ

Виконання системних рекомендацій

Податкові питання — інше

Природні монополії: інші дії

Електронне адміністрування ПДВ

Блокування реєстрації податкових накладних

НКРЕКП — інші дії

Інші дії державних регуляторів

Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС

Інше — Фонд гарантування вкладів фізичних осіб — списання боргу

Виконавча служба Мін'юсту

Штрафні санкції, відмінені судом

Інші дії державних компаній

Інші митні питання

Природні монополії  
(бездіяльність/затримки)

Повернення митних переплат

Виплата компенсацій — дії органів місцевого самоврядування

Порушення у визначенні митної вартості

Державні компанії —  
інвестиційні/комерційні спори

Прокуратура — відшкодування коштів

Державна казначейська служба —  
бюджетне відшкодування

Процесуальні зловживання Національної поліції — відшкодування коштів

Затримка/відмова у митному оформленні  
Інші дії СБУ

Компенсація підприємствам зарплат працівників, призваних в АТО

Бездіяльність Національної поліції —  
 списання боргу

**ВСЬОГО**

у тисячах гривень

<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>ВСЬОГО</b>
472 423	3 641 248	1 587 528	909 009	885 257	114 445	7 609 909
15 097	84 337	51 511	1 456 823	4 188 650	396 401	6 192 820
0	0	0	0	0	2 094 326	2 094 326
28 978	709 931	109 698	117 459	16 814	7 769	990 649
0	68	0	0	643 560	0	643 628
271 436	40 863	32 202	73 028	38 947	13 503	469 979
46 096	66 567	189 768	44 459	0	0	346 890
0	0	0	0	114 700	77 083	191 782
0	2 857	25 805	0	56 088	12	84 762
1 266	15 021	0	0	3 666	10 705	30 658
0	27 415	0	0	0	0	27 415
4 174	16	497	12 950	2 235	0	19 873
0	0	0	16 771	0	0	16 771
3 002	6 553	1 710	0	0	0	11 265
0	228	7 308	675	791	0	9 002
0	0	0	0	7 094	0	7 094
0	1 952	5 650	1 251	80	0	8 934
7	5 920	0	102	0	0	6 028
0	2 630	672	440	813	0	4 555
0	0	0	0	0	2 129	2 129
0	627	1 408	0	0	0	2 035
0	772	0	0	0	0	772
160	500	0	0	0	0	660
0	0	47	571	0	0	618
0	0	0	322	0	0	322
0	0	0	275	0	0	275
0	0	0	39	0	0	39
<b>842 638</b>	<b>4 607 507</b>	<b>2 013 804</b>	<b>2 634 174</b>	<b>5 958 695</b>	<b>2 716 373</b>	<b>18 773 191</b>

Окрім кейсів, закритих з фінансовим ефектом, РБО закрила справи з бажаним нефінансовим ефектом для скаржників:

## НЕФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ

	2020	2019	2018	2017	2016	2015	TOTAL
Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржиться	196	195	152	147	36	7	733
Узгодження/прийняття податкової звітності	33	20	54	65	28	3	203
Кримінальна справа проти скаржника закрита; майно/рахунки, звільнені з-під арешту	18	23	36	39	21	4	41
Дозволи/ліцензії/висновки/отримання реєстрації	15	14	27	41	3	10	110
Зміна/прийняття законодавства; поліпшення процедури	13	14	17	19	14	3	80
Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третіої сторони	6	5	4	8	1	2	26
Звільнення/накладення штрафу на державного службовця	3	5	6	13	8	1	36
Контракт, підписаний/укладений з державним органом	2	4	2	29	13	2	52
Скасування позовів та штрафів проти Скаржника	1	6	2	12	2	2	25
Всі інші	141	110	122	123	50	0	546
<b>ВСЬОГО</b>	<b>428</b>	<b>396</b>	<b>422</b>	<b>496</b>	<b>176</b>	<b>34</b>	<b>1852</b>

Припинення зловживань службовим становищем посадовою особою залишається ключовим нефінансовим ефектом для наших скаржників. Крім того, у 2020 році ми допомогли підприємцям закрити безпідставно відкриті кримінальні справи, отримати дозволи та ліцензії в десятках справах.

У порівнянні з 2019 роком кількість припинених зловживань зросла на 32 справи, а порівняно з 2016 роком — у 5 разів. Так само в п'ять разів збільшилася кількість отриманих скаржниками дозволів. В той час, коли кількість справ, де ми допомогли підприємцям узгодити податкову звітність, зросла на 18%, кількість закритих кримінальних проваджень проти бізнесу зменшилася на 14%. З іншого боку, якщо в 2016 році ми допомогли підприємцям стягнути штрафні санкції з державних службовців, в 2020 році ми зареєстрували тільки три таких випадки. Кількість виконаних угод між підприємцями та державними органами також була вищою у 2016 році порівняно з 2020 роком (13 проти 2 справ).

## 1.9. ПОРТРЕТ СКАРЖНИКА

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

		2020	2019	2018	2017	2016
<b>26%</b>	Оптова торгівля	443	430	525	485	178
<b>12%</b>	Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	215	139	185	170	72
<b>12%</b>	Виробництво	200	232	239	243	165
<b>11%</b>	Нерухомість та будівництво	183	158	162	139	62
<b>10%</b>	Приватні підприємці	177	154	119	100	69

В 2020 році рекордна кількість агрокомпаній звернулася до РБО по допомозу: 215, що вдвічі більше, ніж у 2019 році та втричі більше порівняно з 2016 роком. Кількість скарг від приватних підприємців, найбільш вразливої категорії наших скаржників, зростає щороку. В 2020 році ми отримали 177 звернень від них, що на 15 справ більше проти 2019 року та на 157% більше, ніж у 2016 році. Це, вочевидь, свідчить про те, що обізнаність малого бізнесу про місію РБО, підвищилася.

## ДО ІНШИХ ІНДУСТРІЙ В 2020 РОЦІ ВХОДИЛИ:

Роздрібна торгівля	<b>78</b>	Поліграфічна діяльність, друкування, тиражування	<b>9</b>	Ресторанний бізнес	<b>2</b>
Фізична особа	<b>56</b>	Здоров'я, фармацевтика, біотехнології	<b>8</b>	Вантажний морський транспорт	<b>2</b>
Автотранспорт	<b>45</b>	Складське господарство	<b>7</b>	Наземний і трубопровідний транспорт	<b>2</b>
Виробництво, передача та розподілення електроенергії	<b>27</b>	Діяльність у сфері архітектури	<b>7</b>	Комп'ютери та електроніка	<b>2</b>
Послуги з ремонту та технічного обслуговування	<b>20</b>	Діяльність у сфері інженерингу, геології та геодезії	<b>7</b>	Діяльність у сфері зайнятості	<b>2</b>
Надання фінансових послуг	<b>19</b>	Рекламна діяльність	<b>6</b>	Страхування	<b>2</b>
Травинництво	<b>17</b>	Обслуговування будівель та територій	<b>6</b>	Діяльність інвестиційних компаній	<b>1</b>
Прокат, оренда та лізинг	<b>17</b>	Діяльність у сфері культури та спорту,	<b>6</b>	Послуги з соціальної допомоги	<b>1</b>
Діяльність громадських організацій	<b>15</b>	відпочинку та розваг	<b>5</b>	Надання недержавної допомоги	<b>1</b>
Інформація та телекомунікації	<b>12</b>	Послуги з риболовлі	<b>5</b>	Послуги з тимчасового розміщування	<b>1</b>
Діяльність в сфері права	<b>12</b>	Наукові дослідження та розробки	<b>4</b>	Послуги з прибирання	<b>1</b>
Вантажні перевезення та зберігання вантажів	<b>11</b>	Управління коштами	<b>3</b>	Діяльність з управління будинками	<b>1</b>
Електромонтажні роботи	<b>11</b>	Діяльність приватних охоронних служб	<b>3</b>	Переробна промисловість	<b>1</b>
Технічні випробування та дослідження	<b>10</b>	Туризм та туристичні послуги	<b>3</b>	Видавнича діяльність та поліграфічні послуги	<b>1</b>
Постачання електроенергії, газу, гарячої води, пари та кондиціонування	<b>9</b>	Банки	<b>3</b>	Економічна та комерційна діяльність	<b>1</b>
Збирання, оброблення та видалення відходів	<b>9</b>	IT- компанії	<b>3</b>	Неприбуткові організації	<b>1</b>
Освіта	<b>9</b>	Нафта і газ	<b>2</b>	Очищення стічних вод, каналізація	<b>1</b>
Лісове господарство та лісозаготівля	<b>9</b>	Діяльність поштових сервісів	<b>2</b>	Державні компанії	<b>10</b>
Консалтинг	<b>9</b>	Діяльність холдингових компаній	<b>2</b>	Інше	

## УКРАЇНСЬКІ ТА ІНОЗЕМНІ КОМПАНІЇ

### КІЛЬКІСТЬ СКАРЖНИКІВ



### СТРУКТУРА



Ми вже звикли, що саме переважна частка наших скаржників саме український бізнес. Більше того, в 2020 році частка українських підприємств збільшилася на 3 п.п. порівняно з 2019 роком та за нашими спостереженнями — найбільше від початку діяльності РБО — 87%.



**МИ ВИСЛОВЛЮЄМО ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ДОПОМОГУ В ОТРИМАННІ НАМИ СВІДОЦТВА НА ПРАВО РОЗРОБКИ ДОКУМЕНТІВ, ЩО ОБГРУНТОВУЮТЬ ОБСЯГИ ВИКІДІВ В АТМОСФЕРНЕ ПОВІТРЯ.**

**ЄВГЕН ЄРЬОМЕНКО**  
ДИРЕКТОР ТОВ «НАУКОВО-ТЕХНІЧНЕ ПІДПРИЄМСТВО «РЕСУРС»

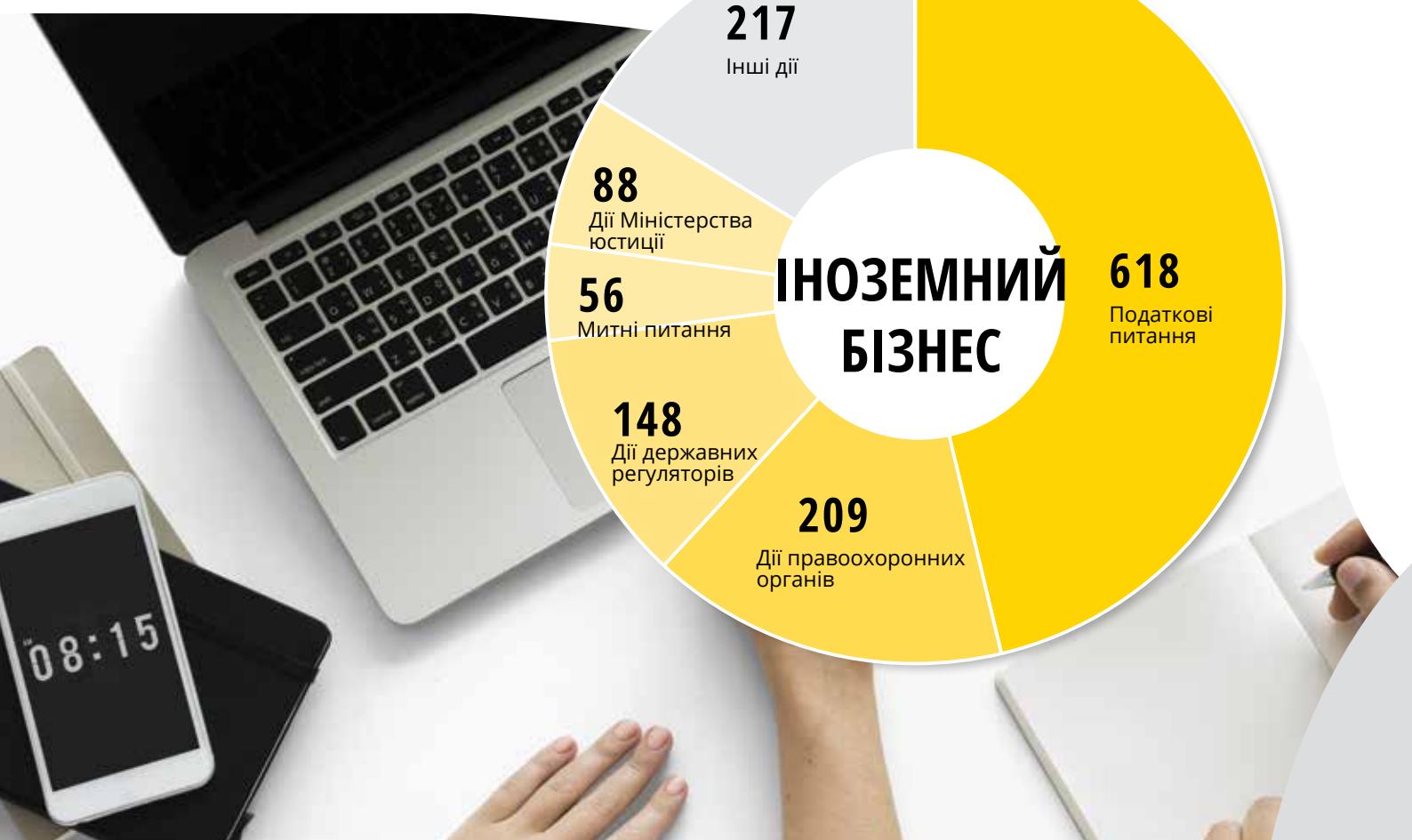
# ТОП-5

## ПРЕДМЕТІВ СКАРГ: РОЗПОДІЛ ЗА ПОХОДЖЕННЯМ КАПІТАЛУ

Іноземні на українські компанії звертаюся до РБО з найбільш поширених причин: податкові питання, дії правоохоронних органів, дії державних регуляторів та митні питання. Деякі предмети скарг в ТОП-5 відрізнялися: дії органів місцевого самоврядування у випадку з українськими компаніями та діями Міністерства юстиції для іноземного бізнесу.

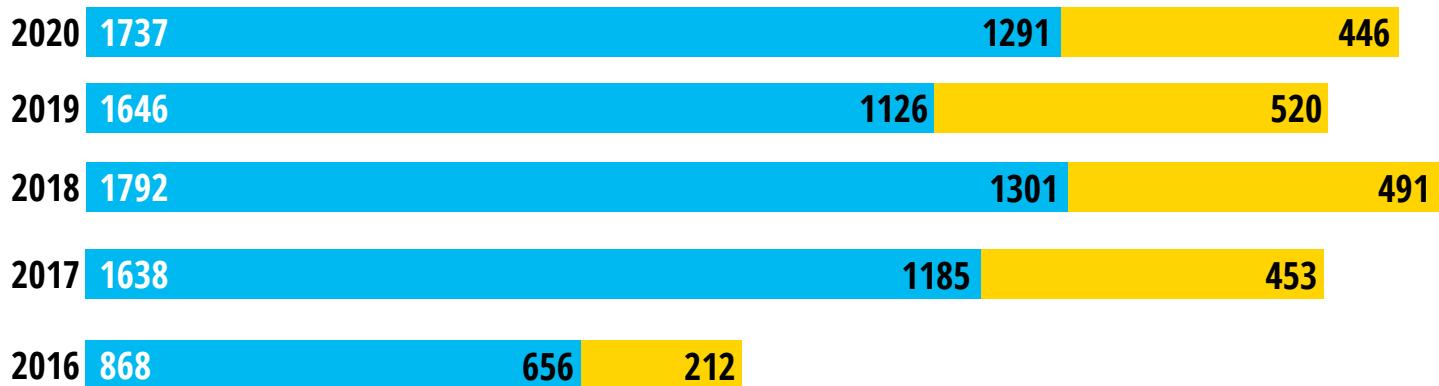


## ІНОЗЕМНИЙ БІЗНЕС



## МСБ ТА ВЕЛИКИЙ БІЗНЕС

### КІЛЬКІСТЬ СКАРГ



### СТРУКТУРА



Частка МСБ в 2020 році (74%) була вдруге найвищою з 2016 року, що склало 76% всіх звернень.

Загалом в 2020 році ми отримали 1291 скаргу від малого та середнього бізнесу, що на 15% більше проти 2019 року та вдвічі більше порівняно з 2016 роком. Водночас кількість скарг від іноземних компаній також подвоїлася в 2020 році проти 2016 року. У звітному році ми спостерігали меншу кількість скарг від іноземного бізнесу, що є вдвічі меншою з 2016 року.



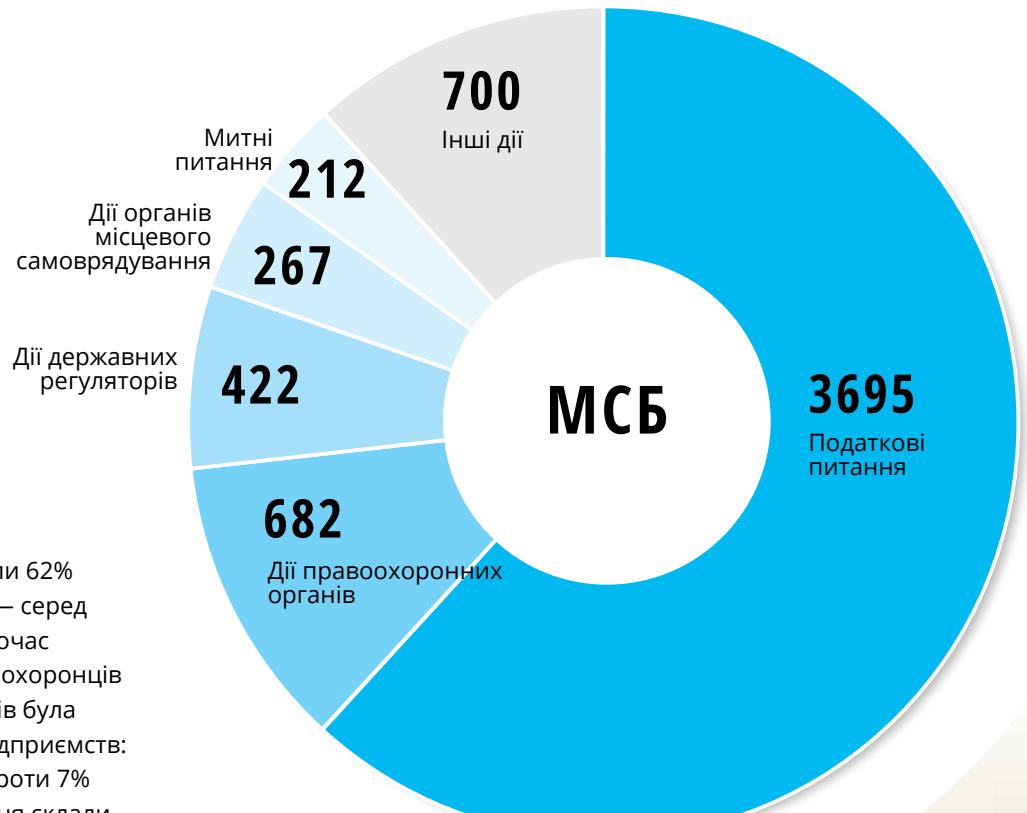

---

**ЩИРО ДЯКУЄМО РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ДВОРІЧНУ  
БОРОТЬБУ. РІШЕННЯ СУДУ ВИКОНАНЕ!**

**АЛІНА МИРОНОВСЬКА  
АДВОКАТ  
ТОВ «КОНСАЛТИНГОВА КОМПАНІЯ «СІДКОН»**

# ТОП-5

## ПРЕДМЕТІВ СКАРГ: РОЗПОДІЛ ЗА РОЗМІРОМ БІЗНЕСУ



Податкові питання склали 62% скарг серед МСБ, а 49% — серед великих компаній. Водночас частка скарг на дії правоохоронців та державних регуляторів була вищою, ніж у великих підприємств: 15% проти 11% та 11% проти 7% відповідно. Митні питання склали 5% скарг, що надійшли від великих компаній та 4% — від МСБ. Дії органів місцевого самоврядування увійшли до ТОП-5 предметів скарг великого бізнесу з часткою у 4%.



## 1.10. ВІДГУКИ СКАРЖНИКІВ

Коли розслідування завершено (справа закрита з успіхом або без), ми відправляємо кожному скаржнику форму зворотного зв'язку, щоб отримати відгук про нашу роботу.

У звітному році  
ми отримали

**479**

**ФОРМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ  
ВІД НАШИХ СКАРЖНИКІВ.**

**СКАРЖНИКИ ОЦІНЮВАЛИ  
НАШУ РОБОТУ ЗА  
ДЕКІЛЬКОМА КРИТЕРІЯМИ:**

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

Також вони відзначили,  
чим були найбільше  
задоволені у співпраці  
з нами та які моменти  
потребували  
покращення.

**98%**

скаржників  
відзначили, що вони  
задоволені роботою з  
нами.





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

**ПЕТЕР КЕРЕГДЯРТО  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР ТОВ «АЛЬЯНС  
ХОЛДИНГ»**

**НАШ ПЕРСОНАЛ ЩИРО ВДЯЧНИЙ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА  
ДОПОМОГУ ТА ВИСЛОВЛЮЄ ГЛІБОКУ ПОВАГУ. ОСОБЛИВУ ПОДЯ-  
КУ ХОЧЕМО ВИСЛОВИТИ УПОВНОВАЖЕНОМУ ІНСПЕКТОРУ, ЯКИЙ  
ПЕРЕЙМАВСЯ ПИТАННЯМ ТА ЗРОБИВ ВСЕ МОЖЛИВЕ (В МЕЖАХ  
ЗАКОНУ ТА НАДАНИХ ЙОМУ ПОВНОВАЖЕНЬ) ДЛЯ ПРИЙНЯТТЯ  
ПРАВООХОРОННИМИ ОРГАНАМИ ОБ'ЄКТИВНОГО ТА ЗАКОННОГО  
РІШЕННЯ.**

**Б. СМОЛІЙ  
АДВОКАТ  
(ПРЕДСТАВНИК ТОВ «АГРОКОМПЛЕКС»  
ТА ТОВ «ПЛИСКИ-АГРО»)**



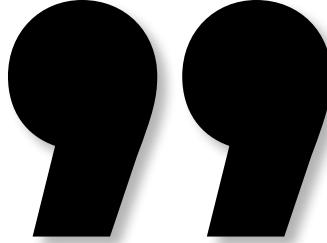
**ВИСЛОВЛЮЄМО РАДІ БІЗНЕС-  
ОМБУДСМЕНА ЩИРУ ПОДЯКУ ЗА  
ОПЕРАТИВНЕ РЕАГУВАННЯ, НАЛЕЖНИЙ  
РОЗГЛЯД НАШОЇ СКАРГИ ТА ПРОФЕСІЙНУ  
ДОПОМОГУ У ВИРІШЕННІ ПИТАННЯ.**

**ЯРОСЛАВ ДЕМЧУК  
АДВОКАТ  
ТОВ «4 СЕЗОНИ ЗЕРНА»**

**ВИСЛОВЛЮЄМО ЩИРУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗ-  
НЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ВИСОКИЙ ПРОФЕСІО-  
НАЛІЗМ, ДОКЛАДЕНІ ЗУСИЛЛЯ У ВДОСКОНА-  
ЛЕННІ ТА ПОЛІПШЕННІ УМОВ ПРОВАДЖЕННЯ  
ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ, ЗАПОБІГАННЯ  
ПОРУШЕННЯМ ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ ПІД-  
ПРИЄМСТВА.**

**М.Б. ДУБИНА, АДВОКАТ**





**ХОЧУ ЩИРО ПОДЯКУВАТИ  
ВАШІЙ КОМАНДІ ЗА  
ПРОВЕДЕНУ БЕЗПРЕЦЕДЕНТНУ  
РОБОТУ СТОСОВНО ВИРІШЕННЯ  
ПИТАНЬ З ПОДАТКОВИМИ  
ОРГАНАМИ ЩОДО МОЇ  
ПРОБЛЕМІ.**

**ОЛЕКСАНДР ІВОНІН**

**ДЯКУЄМО ЗА ВАШУ ДОПОМОГУ! ОКРЕМА  
ПОДЯКА ІНСПЕКТОРЦІ, ЯКА БЕЗПОСЕРЕДНЬО  
ЗАЙМАЛАСЯ НАШИМ ПИТАННЯМ. ВПЕВНЕНІ, що  
БЕЗ ВТРУЧАННЯ ОФІСУ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА  
СИТУАЦІЯ НЕ БУЛА Б ВИРІШЕНА. БАЖАЄМО  
СІЛ, ТВОРЧОГО НАТХНЕННЯ ТА УСПІХУ У ВАШІЙ  
ДІЯЛЬНОСТІ, ЯКА є ЖИТТЕВО ВАЖЛИВОЮ ДЛЯ  
УКРАЇНСЬКОГО БІЗНЕСУ.**

**ОЛЕНА ГОЛУБЄВА  
АДВОКАТ  
ТОВ «ВАРИАНТ АГРО БУД»**

**ДЯКУЄМО ВАМ ЗА ПРОФЕСІОНАЛІЗМ. ХОЧЕМО ЗАЗНАЧИТИ, що ВАША ДОПОМОГА БУЛА ВКРАЙ НЕОБХІДНОЮ  
ТА КОРИСНОЮ. САМЕ ВАША СТРУКТУРА ДАЄ НАДІЮ НА  
ТЕ, що УКРАЇНА РУХАЄТЬСЯ В НАПРЯМКУ ПОЗИТИВНИХ  
ЗМІН. САМЕ ЗАВДЯКИ ВАШИМ ЗУСИЛЛЯМ ІСНУЮЧА  
СИСТЕМА БЮРОКАРТИЧНИХ ВІДПИСОК МОЖЕ ЗАЛИШИТИСЬ В МИNUЛОМУ.**

**ОЛЕНА АНТОНЕВСЬКА  
ПРЕДСТАВНИК ТОВ «ЖИТОМИР-АГРОБУДІНДУСТРІЯ»**

**АКТИВНА УЧАСТЬ ІНСПЕКТОРКИ РБО ДОПОМОГЛА  
ПОВЕРНУТИ ТИМЧАСОВО ВИЛУЧЕНЕ МАЙНО  
ЗАКОННОМУ ВЛАСНИКУ, А ВІДТАК ПОНОВИТИ  
ПОРУШЕНІ ПРАВА ТОВАРИСТВА.  
ВИСЛОВЛЮЄМО ВДЯЧНІСТЬ ЗА ВАШУ ДІЯЛЬНІСТЬ,  
ЯКА ДОПОМАГАЄ ПОНОВИТИ ПОРУШЕНІ ПРАВА  
СУБ'ЄКТІВ ГОСПОДАРЮВАННЯ ТА ЗАГАЛОМ СПРИЯЄ  
ПОКРАЩЕННЮ УМОВ ВЕДЕННЯ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ  
ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ.**

**ТЕТЯНА КОНДРАТЕНКО  
АДВОКАТ  
АО «АФ «АКТІО»**

**МИ ВИСЛОВЛЮЄМО ЩИРУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ВИСOKУ  
ВІДДАНІСТЬ ІДЕАЛАМ СПРАВЕДЛИВОСТІ ТА ЗАКОННОСТІ ПРИ ЗАХИСТІ  
ІНОЗЕМНИХ ІНВЕСТИЦІЙ В ЕКОНОМІКУ УКРАЇНИ ТА УКРАЇНСЬКОГО БІЗНЕСУ  
ЗАГАЛОМ. ЗАВДЯКИ ОПЕРАТИВНІЙ ТА ПРОФЕСІЙНІЙ ДОПОМОЗІ РБО У  
ВИРІШЕННІ НАШОГО ПИТАННЯ, МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ ЗРОБИЛО  
ПРАВИЛЬНІ, А ГОЛОВНЕ –ЗАКОННІ ВИСНОВКИ СТОСОВНО СИТУАЦІЇ, що  
СКЛАЛАСЯ ТА СКАСУВАЛО НЕЗАКОННІ РЕЄСТРАЦІЙНІ ДІЇ, В РЕЗУЛЬТАТІ ЯКИХ  
І ВІДБУЛОСЬ РЕЙДЕРСЬКЕ ЗАХОПЛЕННЯ КОМПАНІЇ. ВВАЖАЄМО, що дії  
РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА У РОЗВ'ЯЗАННІ НАШОЇ СКАРГИ є ВЗІРЦЕВИМИ,  
СВОЄЧАСНИМИ ТА ПРОФЕСІЙНИМИ, що ВСЕЛЯЄ ВПЕВНЕНІСТЬ В ТЕ, що ЙОГО  
МІЖНАРОДНІ ІНВЕСТИЦІЇ В ЕКОНОМІКУ УКРАЇНИ БУДУТЬ ЗАХИЩЕНІ.**

**ТЕТЯНА ЯКОВЕНКО  
ПРЕДСТАВНИК ТОВ «АЙВІСІДЖЕЙ ДЖЕПЕН»**

**МИ ВАМ ДУЖЕ ВДЯЧНІ  
ЗА ДОПОМОГУ. ВИ  
ЧИ НЕ ЄДИНІЙ,  
ІНСТРУМЕНТ В ДЕРЖАВІ  
ЗДАТНИЙ ЗАБЕЗПЕЧИТИ  
ДОТРИМАННЯ ПРАВ  
БІЗНЕСУ.**

M&P LEGAL GROUP

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

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

**ВІД СЕБЕ ОСОБИСТО ТА КОЛЕКТИВУ ПІДПРИЄМСТВА LSC GROUP  
ВИСЛОВЛЮЮ ВДЯЧНІСТЬ ЗА УВАГУ, ПРИДІЛЕНУ У ПРОВАДЖЕННІ  
ЗА СКАРГОЮ ПІДПРИЄМСТВА НА НЕКОНСТРУКТИВНІ ДІЇ  
СЛУЖБОВЦІВ КОНТРОЛЮЮЧОГО ОРГАНУ.**

**ДИРЕКТОР LSC GROUP  
ЮЛІЯ ШАПОВАЛОВА**

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

**I.O. ДОВГАЛЬ  
ДИРЕКТОР ТОВ «СІТІСТЕЙТСЕРВІС»**

**ВПЕВНЕНІ, що саме інституція  
бізнес-омбудсмена здатна  
забезпечити ефективну медіацію  
між бізнесом та державною,  
запобігти проявам корупції та  
іншим фактам порушення прав та  
інтересів підприємців, стати першим  
та головним радником держави у  
питаннях правового регулювання  
бізнесу.**

**ОКСАНА ОРИНЧАК  
ВИКОНАВЧИЙ ДИРЕКТОР  
НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ ДОБУВНОЇ  
ПРОМИСЛОВОСТІ УКРАЇНИ**

**ХОЧУ ПОДЯКУВАТИ  
ВАМ І КОМАНДІ РБО ЗА  
ПРОФЕСІЙНИЙ ПІДХІД  
ДО ВИРІШЕННЯ НАШОЇ  
СКАРГИ.**

**ЗІНОВІЯ ГОЛУБІНКА**

**ВВАЖАЮ, що ваш  
лист-звернення до  
контролюючого органу  
та професійне донесення  
правової позиції  
товариства інспектором  
дали змогу отримати  
об'єктивне та правомірне  
рішення на користь  
платника податку.**

**А.М. ГРІНЬОВ  
ДИРЕКТОР  
ТОВ «КІЇВТРАНСБУД»**

“

**ЗАВДЯКИ ВАШІЙ ВСІЛЯКІЙ ПІДТРИМЦІ ТА АКТИВНІЙ ПОЗИЦІЇ БУВ ЗАРЕЄСТРОВАНИЙ ЗВІТ ПРО ІНВЕНТАРИЗАЦІЮ ВИКІДІВ ЗАБРУДНЮЮЧИХ РЕЧОВИН В АТМОСФЕРНЕ ПОВІТРЯ СТАЦІОНАРНИМИ ДЖЕРЕЛАМИ ТОВАРИСТВА, А ЗГОДОМ МИ ОТРИМАЛИ ДОЗВІЛ НА ВИКІДИ ЗАБРУДНЮЮЧИХ РЕЧОВИН В АТМОСФЕРНЕ ПОВІТРЯ СТАЦІОНАРНИМИ ДЖЕРЕЛАМИ. ЩИРО ДЯКУЄМО ВАМ ЗА ПІДТРИМКУ ТА СПОДІВАЄМОСЬ НА ПОДАЛЬШУ ПЛІДНУ СПІВПРАЦЮ.**

**О.І. АФАНАСЬЄВ  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР  
ТОВ «УКРАЇНСЬКІ МІНЕРАЛЬНІ ДОБРИВА»**

**ДОЗВОЛЬТЕ ПОДЯКУВАТИ ВАМ ЗА ДОПОМОГУ ТА ПОБАЖАТИ ГАРНОГО ЗДОРОВ'Я ТА УСПІХІВ У ВАШІЙ СПРАВІ.  
ДІЯЛЬНІСТЬ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗАКЛАДАЄ ВІРУ В МАЙБУТНІЙ УСПІХ УКРАЇНСЬКОГО БІЗНЕСУ ТА ФОРМУЄ НАДІЮ НА СПРАВЕДЛИВІСТЬ У НАШІЙ КРАЇНІ.**

**ЄВГЕН БАЛАШОВ  
СЕО  
ТОВ «ЕУ-ТРАНС»**

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

**В.А. АКУЛОВ  
ДИРЕКТОР ТОВ «АГРОЙЛ»**

“

**ЗАВДЯКИ СПІЛЬНІЙ РОБОТІ ОФІСУ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ТА АДМІНІСТРАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВА ВДАЛОСЯ ДОСЯГТИ ВРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНОГО ПИТАННЯ ЩОДО ВРАХУВАННЯ СТРАХОВОГО СТАЖУ ПРАЦІВНИКАМ ПРАТ «АЗОВЕЛЕКТРОСТАЛЬ» ПО ЧЕРВЕНЬ 2020 РОКУ ВКЛЮЧНО. ТАКОЖ ДОСЯГНУТО ДОМОВЛЕНОСТІ З ДЕРЖАВНОЮ ПОДАТКОВОЮ СЛУЖБОЮ ТА ПЕНСІЙНИМ ФОНДОМ УКРАЇНИ ПРО ПОРЯДОК ПОГАШЕННЯ НАЯВНОГО БОРГУ ПІДПРИЄМСТВ З ЄСВ ЗА СПІРНИЙ ПЕРІОД 2015-2017 РР.**

**ОЛЕКСІЙ ПОПОВ  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР ПРАТ «АЗОВЕЛЕКТРОСТАЛЬ**

**МИ ВИСЛОВЛЮЄМО НАЙЩИРІШУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА УКРАЇНИ ЗА НАДАНУ ДОПОМОГУ У ВИРІШЕННІ НАШОГО ПИТАННЯ. САМЕ ЗА СПРИЯННЯ ТА ЗАВДЯКИ ДОПОМОЗІ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА, ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА УКРАЇНИ ВИКОНАЛА ПОСТАНОВУ СУДУ В ПОВНОМУ ОБСЯЗІ. ТОВАРИСТВО ЩИРО ДЯКУЄ ЗА НАДАНУ РБО ДОПОМОГУ І ЗА ВПЕВНЕНИЙ ТА ПРОФЕСІОНАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО ВИРІШЕННЯ СПІРНОГО ПИТАННЯ ТА ВИСЛОВЛЮЄ СПОДІВАННЯ І НА ПОДАЛЬШУ СПІВПРАЦЮ З РБО У ВИРІШЕННІ ПРОBLEMНИХ ПИТАНЬ.**

**ВОЛОДИМИР ГРИЦАЙ  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР ТОВ «ЛУГАНСЬКЕ ЕНЕРГЕТИЧНЕ ОБ'ЄДНАННЯ»**

## **2. ОГЛЯД НАЙВАЖЛИВІШИХ РОЗСЛІДУВАНЬ**

## ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Податкові перевірки	70	5	146	221
Ризиковий платник ПДВ	60	9	109	178
«Класичне» блокування податкових накладних	67	6	61	134
Рішення суду щодо податкових накладних	102	7	11	120
Електронне адміністрування ПДВ	27	8	11	46
Кримінальні провадження проти бізнесу	9	7	7	23
Повернення ПДВ	3	2	2	7
Розірвання договору про визнання електронної звітності та статус «09»	3	0	0	3
Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ	1	0	2	3
Інше	36	8	49	93
<b>Всього</b>	<b>378</b>	<b>52</b>	<b>398</b>	<b>828</b>

### Предмет: Податкові перевірки

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

#### Скарга на:

Офіс великих платників податків Державної фіiscalної служби (ОВПП)

#### СУТЬ СКАРГИ:

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

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

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

## **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

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

## **РЕЗУЛЬТАТ:**

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

### **Предмет: Включення до списку ризикових платників**

**Еспресо без ризику:  
дистрибутор кави  
більше не ризиковий  
платник ПДВ**

**Скарга на:**  
Головне управління ДПС в  
м. Києві (ГУ ДПС)

## **СУТЬ СКАРГИ:**

Рада отримала скаргу від дистрибутора кави з Києва. Компанія скаржилася на включення її до списку ризикових платників податку на додану вартість. Практика Ради бізнес-омбудсмена свідчить, що дуже часто податковий орган не дає роз'яснення щодо реальних причин включення підприємств до переліку ризикових. Проте у випадку зі скаржником ГУ ДПС чітко визначило ключові причини для прийняття такого рішення.

Так, податковий орган встановив, що під час реалізації кави смаженої в зернах компанія здійснювала націнку на товар, при цьому продаючи більше кави, ніж було придбано. Згідно з позицією ГУ ДПС, це стало можливим через формування скаржником значної суми податкового кредиту внаслідок імпорту основних засобів — транспортних засобів та меблів для сидіння. Варто зауважити, що згідно з Податковим кодексом України при імпорті товарів на митну територію України підприємство отримує право на податковий кредит після оформлення митної декларації, яка підтверджує факт сплати ПДВ до бюджету. Однак ГУ ДПС турбувало те, що, імпортувавши автомобіль та офісні стільці, підприємство сформувало податковий кредит з ПДВ і, відповідно, мінімізувало щомісячний обсяг ПДВ до сплати в бюджет при реалізації кави.

Щоб спростувати рішення про відповідність критеріям ризиковості, скаржник самотужки звертався до ГУ ДПС та надав профільній Комісії додаткові документи та пояснення, але ті не допомогли розв'язати проблему. Тоді компанія звернулася до Ради по допомозу.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспекторка ініціювала невідкладний розгляд справи скаржника. Рада підтримала позицію компанії та просила ГУ ДПС об'єктивно, всебічно та ретельно розглянути інформацію і документи, які можуть свідчити про невідповідність підприємства критеріям ризиковості. Пізніше ДПС порадила скаржнику подати документи, необхідні для повторного розгляду регіональною Комісією доводів компанії.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

Завдяки ефективній комунікації Ради з контролюючими органами та активній взаємодії з боку скаржника, ГУ ДПС виключило підприємство з переліку ризикових. Справу закрито через півтора місяця від початку розслідування.

#### **Предмет: «Класичне» блокування податкових накладних**

**Скасовано понад 2 млн. грн. штрафних санкцій провідному виробнику соусів**

#### **Скарга на:**

Державна податкова служба України (ДПС), Офіс великих платників ДПС (ОВПП)

### **СУТЬ СКАРГИ:**

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від провідного українського виробника соусів та маргарину. Скаржник не погоджувався з рішеннями податкового органу про застосування штрафних санкцій за несвоєчасну реєстрацію податкових накладних. За словами підприємства, воно не змогло вчасно зареєструвати податкові документи через арешт його рахунку в системі електронного адміністрування ПДВ. Щойно суд зняв арешт, компанія направила на реєстрацію необхідні податкові документи. На той момент їх назбиралося майже 3,5 тисячі.

Однак за результатами перевірки ОВПП застосував до компанії штрафні санкції у розмірі понад 2 млн. грн. Не погоджуючись з таким рішенням, компанія невідкладно звернулася до Ради за допомогою.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Вивчивши матеріали справи, Рада підтримала позицію скаржника. Рада письмово рекомендувала ДПС всебічно та неупереджено розглянути справу підприємства. Інспекторка встановила, що

несвоєчасна реєстрація податкових накладних відбулась не з вини підприємства. Більше того, компанія не ухилилася від виконання свого податкового обов'язку та при першій нагоді направила на реєстрацію всі податкові документи.

Інспекторка взяла участь у розгляді справи підприємства. Зважаючи на карантинні обмеження, обговорення матеріалів скарги відбулось у форматі трьохсторонньої аудіоконференції.

## **РЕЗУЛЬТАТ:**

ДПС дослухалася до аргументів скаржника і Ради та задовольнила скаргу компанії, чим продемонструвала свою послідовність у розгляді цієї категорії скарг. Податкові донарахування на суму понад 2 млн. гривень було скасовано.

### **Предмет: Виконання судових рішень**

**Рішення суду виконано:  
збільшено реєстраційний  
ліміт луганської  
енергокомпанії на 212  
млн. грн.**

**Скарга на:**  
Державна податкова  
служба (ДПС)

## **СУТЬ СКАРГИ:**

Рада отримала скаргу від енергетичного підприємства з Луганська. Компанія скаржилася на те, що ДПС не виконувала рішення суду, що набрало законної сили. З'ясувалося, що податковий орган автоматично не збільшив реєстраційний ліміт компанії на суму понад 200 млн. грн. відповідно до поданої податкової декларації з ПДВ за червень 2015 року. ДПС аргументувала це тим, що таке збільшення контролюючими органами здійснювалося одноразово у період до 31 липня 2015 року, в той час як скаржник подав податкову декларацію з податку на додану вартість за червень 2015 року лише у вересні 2016 року. Варто зауважити, що у зв'язку з веденням господарської діяльності на території проведення АТО, скаржник зміг подати декларацію за червень 2015 року лише в серпні 2016 року. Цей факт було підтверджено відповідним сертифікатом Торгово-промислової палати України.

Ще у 2018 році підприємство просило ДПС добровільно виконати рішення суду, однак звернення скаржника контролюючий орган залишив без відповіді. Навіть коли відповідне рішення перейшло у Відділ примусового виконання рішень Департаменту державної виконавчої служби Міністерства юстиції, податкова ухилилася від його виконання. З цього приводу енергетичне підприємство також зверталося і у поліцію, проте податківці не виконували судове рішення у справі скаржника вже протягом двох років. На цьому етапі розгляд справи розпочала Рада бізнес-омбудсмена.

## **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспекторка Ради визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС забезпечити виконання рішення суду у справі скаржника та збільшити суми податку, на які енергетична компанія має право зареєструвати податкові накладні. В межах Меморандуму про партнерство та співробітництво між Радою бізнес-омбудсмена та ДПС, Рада винесла розгляд скарги на засідання експертної групи за участі керівництва ДПС.

## **РЕЗУЛЬТАТ:**

Дослухавшись до рекомендацій Ради, податковий орган нарешті виконав рішення суду. ДПС збільшила реєстраційний ліміт компанії на суму понад 212 млн. грн.

«Щиро дякуємо за надану Радою бізнес-омбудсмена допомогу і за впевнений і професіональний підхід до вирішення спірного питання. Висловлюємо сподівання на подальшу співпрацю у вирішенні проблемних питань, що можливо будуть виникати в процесі господарської діяльності товариства у майбутньому», — подякував скаржник. Справу успішно закрито.

### **Предмет: Електронне адміністрування ПДВ**

**10 млн. грн. повернулися на рахунок власника**

#### **Скарга на:**

Державна фіскальна служба України (ДФС)

## **СУТЬ СКАРГИ:**

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

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

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

Але навіть після того, як рішення суду набрало законної сили та підлягало обов'язковому виконанню, ДФС не поспішала.

Протягом півроку, за словами скаржника, ДФС ігнорувала всі письмові звернення підприємства. Скаржник навіть пішов до Державної виконавчої служби (ДВС), щоб примусово виконати рішення суду. За заявою скаржника ДВС відкрила виконавче провадження, однак і це не дало результату. Втративши надію вирішити проблему самостійно, підприємство звернулося за допомогою до Ради.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Рада письмово рекомендувала ДФС виконати рішення суду — повернути кошти на рахунок підприємства. На що отримала відповідь: «виконання Рішення суду буде здійснено відповідно до встановленого порядку і механізму його виконання».

Жодних конкретних дій та виплат на користь скаржника при цьому на відбулося. Інспектор Ради був змушений винести матеріали справи на розгляд експертної групи ДФС та Ради.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

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

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

#### **Тиск правоохоронців на виробника натуральних продуктів припинено**

##### **Скарга на:**

Державна податкова служба (ДПС), Слідче управління фінансових розслідувань Генерального управління Державної податкової служби (СУ ФР)

### **СУТЬ СКАРГИ:**

Рада отримала скаргу від виробника натуральних продуктів з Харківщини, який скаржився на систематичний тиск з боку правоохоронних органів. Підприємство фігурувало у досудовому розслідуванні обставин банкрутства іншої компанії через заволодіння майном її службовими особами. В результаті частина активів і співробітників компанії перейшла до скаржника — тоді й почалися неспокійні часи для підприємства: численні допити працівників, запити існуючої і неіснуючої господарської та фінансової документації. Розслідування тривало протягом трьох років, але остаточного рішення у справі правоохоронці не приймали. Більше того, слідчий орган періодично змінював кваліфікацію кримінального правопорушення. Виробник натуральних продуктів самостійно звертався до всіх можливих інстанцій та вимагав припинити безпідставний тиск на діяльність підприємства — але безуспішно. На цьому етапі за справу взялася Рада.

## **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспектор вивчив матеріали кейсу та визнав скаргу обґрунтованою. Рада попросила ДПС та СУ ФР припинити тиск на підприємство та зрештою прийняти рішення у кримінальному провадженні.

## **РЕЗУЛЬТАТ:**

Слідчий орган вирішив закрити кримінальне провадження у справі, яка торкнулася долі нашого скаржника. Виробник натуральних продуктів подякував Раді за допомогу. Справу закрито.

### **Предмет: Затримка з поверненням ПДВ**

**Компанія повернула  
3 млн. грн. ПДВ**

#### **Скарга на:**

Державна податкова  
служба України (ДПС),  
Головне управління ГУ ДПС  
в м. Києві (ГУ ДПС)

## **СУТЬ СКАРГИ:**

До Ради звернувся постачальник виробів з деревини. Компанія не погоджувалася з результатами податкової перевірки. Підприємство подало декларацію з ПДВ за травень 2020 року, в якій задекларувало суму в майже 3 млн. грн. бюджетного відшкодування. Для пояснення скаржник надав податкові додаткові розрахунки. Проте за результатами обшуку, компанія, завищила суми бюджетного відшкодування ПДВ, що зараховується до податкового кредиту наступного звітного періоду. Компанія намагалася оскаржити висновки податкової, подавши заперечення. Скаржник мотивував свою позицію тим, що згідно з законодавством має право самостійно визначати послідовність від'ємного значення ПДВ та суми бюджетного відшкодування. Оскільки сума її податкового кредиту досягла 6,7 млн. грн., компанія вирішила віднести 3 млн. грн. до бюджетного відшкодування, а 1,5 млн. до податкового кредиту наступних звітних періодів. Податкова на заперечення підприємства не відповідала. Тоді Рада й отримала скаргу від підприємства.

## **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Після ґрунтовного вивчення обставин скарги, Рада визнала скаргу обґрунтованою та підтримала позицію скаржника. Відтак, Рада рекомендувала ГУ ДПС забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги підприємства. Рада зауважила, що порушення податкової дисципліни, що не вплинули на порядок розрахунків з бюджетом, не є підставою для донарахування платнику податкового зобов'язання.

## РЕЗУЛЬТАТ:

Податковий орган дослухався до рекомендацій Ради та задовольнив скаргу постачальника виробів з деревини. ГУ ДПС скасувала рішення щодо результатів податкової перевірки. Справу успішно закрито.

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

#### **Таблиці даних морської транспортної компанії прийнято**

##### **Скарга на:**

Державна податкова служба України (ДПС),  
Головне управління ДПС в  
Одеській області (ГУ ДПС)

#### **СУТЬ СКАРГИ:**

Рада отримала скаргу від компанії, що надає послуги з транспортного оброблення та перевалки вантажів у морському порту «Чорноморськ». Підприємство поскаржилося, що податковий орган відмовився прийняти таблиці даних платника ПДВ та заблокував податкові накладні компанії. Такі таблиці зазвичай подаються для уточнення інформації про господарську діяльність компанії та дозволяють попередити блокування реєстрації податкових накладних.

Своє рішення стосовно компанії податковий орган мотивував тим, що дані про види діяльності компанії, зазначені в таблицях, не відповідали наявним основним засобам платника. Проте, на думку скаржника, висновкам податкової не вистачало конкретики: які саме основні засоби були недостатніми було невідомо. Ані перевірок компанії, ані експертних досліджень, на підставі яких блокування діяльності компанії було б виправданим, податкова не проводила. Намагаючись оскаржити протиправне рішення про відмову у прийнятті таблиць даних, підприємство додатково подавало ГУ ДПС пояснення про наявне у них технічне обладнання та інші основні засоби. Тим не менш, змінити рішення контролюючого органу не вдалося. Через можливі негативні наслідки як для самої компанії, так і її клієнтів, підприємство звернулося до Ради по допомогу.

#### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспекторка ініціювала невідкладний розгляд справи компанії та визнала скаргу обґрунтованою. У своїх письмових зверненнях Рада рекомендувала ГУ ДПС переглянути своє рішення та врахувати таблиці даних для розблокування податкових накладних скаржника з урахуванням наданих документів та пояснень.

Разом з цим, РБО організувала зустріч експертної групи за участі керівництва ГУ ДПС, як це передбачає Меморандум про партнерство та співпрацю між ДПС та РБО. За результатами зустрічі скаржник повторно подав таблиці даних платника ПДВ. Контролюючий орган прийняв її, вивчивши всі надані документи.

## РЕЗУЛЬТАТ:

ГУ ДПС дослухалось до рекомендацій Ради. Прийняття податковою таблиць даних платника підтверджив і сам скаржник. Засідання експертної групи із залученням територіального органу ДПС довело свою ефективність. Справу успішно закрито.

### **Предмет: Інше**

**Перемога здорового глузду: підприємство отримало ліцензію на торгівлю пальним**

#### **Скарга на:**

Державна податкова служба (ДПС)

## СУТЬ СКАРГИ:

Запорізька компанія постачальник паливно-мастильних матеріалів ТОВ «ТД Oil Premium» звернулася до Ради бізнес-омбудсмена. Підприємство довгий час не могло отримати в ДПС ліцензію на оптову торгівлю пальним (ліцензія).

Протягом літа 2020 року скаржник декілька разів поспіль звертався до ДПС за видачею ліцензії, проте щоразу отримував відмови начебто через недолік у поданих документах. Виявилось, що у дозволі на експлуатацію машин, механізмів та устаткування підвищеної небезпеки (один із документів, який подається разом із заявою) було вказано неточну адресу. Зокрема, було зазначено лише поштовий номер земельної ділянки без літери «А». Скаржник майже одразу виправив неточність в адресі. Однак так збіглося, що саме в цей час законодавство в сфері охорони праці зазнало deregуляції. Зокрема, дозвільна процедура була замінена на декларативну. Так скаржник погодив на відповідне устаткування декларацію відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань охорони праці (декларація). Після цього скаржник знову звернувся до ДПС із заявою на видачу ліцензії і цього разу знову отримав відмову. ДПС все ще наполягала на тому, що скаржник у складі заяви мав надати саме дозвіл, а не декларацію. Свою позицію ДПС обґруntовувала тим, що закон, який регулює порядок видачі ліцензій оперує саме терміном «дозвіл», а не «декларація». Розібрatisя у справі вдалося за сприяння Ради.

## ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Під час розслідування скарги та підготовки позиції інспектор Ради акцентував увагу на неузгодженості законодавства в сфері ліцензування торгівлі пальним та в сфері використання обладнання підвищеної небезпеки. Так, позитивні зміни і deregуляція, які відбулися в сфері використання обладнання підвищеної небезпеки, не були належним чином враховані в сфері ліцензування торгівлі пальним. Це досить типова проблема так званої «якості закону», яка виникає час від часу,

---

коли мова йде про регулювання комплексних сфер. Вирішити подібну колізію можна завдяки застосуванню системного підходу до тлумачення законодавства, про що відповідальний інспектор Ради неодноразово зазначав під час обговорення обставин скарги. Також нам довелось згадати про презумпцію правомірності рішень платника податків, яка полягає в тому, що за умови недостатньої чіткості закону, рішення має прийматись на користь платника податків.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

Після тривалих дискусій ДПС все ж дослухалась до рекомендацій Ради та видала підприємству довгоочікувану ліцензію на право оптової торгівлі пальним. Скаржник подякував інспектору та команді Ради за допомогу: «*Mи висловлюємо свою повагу та вдячність Раді бізнес-омбудсмена за оперативну, якісну, професійну та дієву роботу у розгляді нашої скарги. Системна робота Ради дозволила нам відновити своє законне право одержати ліцензію та зосередитись на веденні господарської діяльності та подальшому розвитку підприємства, не витрачаючи значний час та кошти на вирішення питання у судовому порядку. Ми вважаємо, що Рада бізнес-омбудсмена забезпечує ефективну системну комунікацію бізнесу з владою, органами державної влади та місцевого самоврядування, представляє та захищає інтереси бізнесу у державних органах і допомагає розбудовувати правову державу*». Справу успішно закрито.

## ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Процесуальні зловживання	19	6	14	39
Бездіяльність Національної поліції	8	13	10	31
Кримінальні провадження	2	1	0	3
Інше	1	1	0	2
<b>Всього</b>	<b>30</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>75</b>

### Предмет: Процесуальні зловживання

**«BIIR Property» нарешті стане законним власником придбаної нерухомості**

#### Скарга на:

Головне управління  
Національної поліції  
в Одеській області  
(Нацполіція)

#### СУТЬ СКАРГИ:

До Ради бізнес-омбудсмена звернулася компанія «BIIR Property», що є дочірнім підприємством данської інженерної компанії BIIR. Через активне кримінальне провадження скаржник не міг стати законним власником нещодавно придбаної нерухомості.

З метою розширення бізнесу в Україні, у вересні 2019 року інвестор придбав в Одесі будівлю площею майже 2000 м<sup>2</sup>. Угода про придбання приміщення відбулася через систему електронних торгів «Prozorro». Загалом будівля під майбутній офіс коштувала підприємству понад 9 млн. грн.

Проте зареєструвати своє законне право власності на нерухоме майно скаржник не зміг.

#### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Як встановив інспектор Ради, частину будівлі (1/10) суд арештував вже після того, як її придбав скаржник. Підставою для цього стало звернення громадянина Д. та відповідно розпочате кримінальне провадження за статтею «шахрайство». За словами скаржника, кримінальна справа була відкрита абсолютно безпідставно, а відомості громадянина Д. не відповідали дійсності. На думку підприємства, це вказувало на умисне подання заявитком завідомо неправдивого повідомлення з метою створення перешкод скаржнику у реєстрації права власності на приданий об'єкт.

Дійсно, через півтора місяці арешт скасували. Проте кримінальне провадження стосовно частини будівлі тривало. Тому на початку 2020 року адвокат підприємства звернувся до Нацполіції з клопотанням долучити додаткові документи до матеріалів справи, а також про провести слідчі дії — зокрема, допитати громадянина Д.

РБО письмово попросила прокуратуру Одеської області та Головне управління Національної поліції в Одеській області перевірити правомірність ведення досудового розслідування. Зокрема,

інспектор підкреслював важливість дотримання строків розгляду клопотання адвоката скаржника щодо проведення слідчих дій.

Рада винесла обговорення справи підприємства на засідання експертної групи, утвореної на підставі меморандуму про співпрацю між РБО та Офісом Генерального прокурора.

## **РЕЗУЛЬТАТ:**

У лютому 2020 року прокуратура Одеської області відмовила у задоволенні клопотання адвоката скаржника, однак надала вказівки слідчому активізувати досудове розслідування.

Активізація ж розслідування принесла очікуваний бажаний результат — наприкінці березня 2020 року кримінальне провадження закрили. Справу успішно вирішено.

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

#### **Повернення майна після триразового скасування арешту**

##### **Скарга на:**

Головне слідче управління  
Національної поліції  
України (ГСУ НП)

## **СУТЬ СКАРГИ:**

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

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

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

Ta повернути майно скаржник не міг — ГСУ НП стверджувало, що не отримувало ухвалу апеляційного суду про скасування арешту. Тож бездіяльність ГСУ НП компанія оскаржила до слідчого судді, який скаргу задовольнив і зобов’язав слідчих

ГСУ НП таки повернути власнику майно, тимчасово вилучене у нього понад пів року тому.

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

На цьому етапі підприємство звернулося до Ради по допомогу.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

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

Цікаво, що після залучення Ради, восени 2019 року скаржнику стало відомо, що декілька місяців тому його майно було арештовано втретє, хоча про наявність такої ухвали слідчого судді раніше ніде не повідомлялося, а у Єдиному державному реєстрі судових рішень вона була відсутня. Після звернення скаржника до апеляційного суду, перед новорічними святами арешт було скасовано втретє.

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

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

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

додаткові заходи, щоб повернути її власнику.

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

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

#### **Предмет: Кримінальні провадження**

**«В усьому винний газовий лічильник»:**  
**кримінальне провадження нарешті закрито**

**Скарга на:**  
 Головне управління  
 Національної поліції у  
 Київській області (ГУ НП)

#### **СУТЬ СКАРГИ:**

До Ради надійшла скарга від двох виробників будівельних конструкцій. Компанії, виробництво яких знаходиться на спільній території, скаржилися на тиск правоохоронних органів.

За заявою ПАТ «Київоблгаз» правоохоронні органи зареєстрували кримінальне провадження щодо підприємств, в межах якого відбувалися слідчі дії. З'ясувалося, що коли одна компанія викликала оператора газорозподільної мережі для встановлення нового газового лічильника, той зафіксував порушення в роботі старого приладу та склав акт про порушення. Тоді «Київоблгаз» вирішив провести перерахунок спожитого газу, в результаті чого донарахував скаржнику борг на суму у понад 47 млн. грн. Після проведення експертизи, компанія встановила, що лічильник вийшов з ладу через некваліфіковані дії працівників ПАТ «Київоблгаз», які призвели до його несправності. У свою чергу, газорозподільна мережа звинуватила компанію в тому, що та умисно змінила налаштування лічильника і таким чином занизила показники споживання газу. Водночас в судовому порядку позицію ПАТ «Київоблгаз» було спростовано, а наявність заборгованості не було підтверджено.

В межах же кримінального провадження тиск правоохоронців продовжувався, незважаючи на рішення суду. Слідчі проводили обшуки та здійснювали арешт майна компаній. Через це підприємства не могли повноцінно функціонувати. Також існував ризик повного припинення газопостачання підприємства. На цьому етапі розгляд справи розпочала Рада бізнес-омбудсмена.

---

## **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспектор Ради підтримав позицію скаржника та визнав скаргу обґрунтованою. Рада звернулася до ГУ НП та рекомендувала закрити кримінальне провадження у справі виробника будівельних конструкцій через відсутність складу злочину. Більше того, Рада звернула увагу правоохоронців на рішення суду, який також був на боці скаржника. В межах Меморандуму про партнерство та співробітництво між Радою бізнес-омбудсмена та Офісом Генерального прокурора, Рада винесла розгляд скарги на засідання відповідних експертних груп з правоохоронними органами.

## **РЕЗУЛЬТАТ:**

Завдяки ефективній комунікації Ради, ГУ НП закрила кримінальне провадження у справі скаржника. Підприємства відновили спокійну роботу. Справу успішно закрито.

## ДІЇ ОРГАНІВ ПРОКУРАТУРИ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Процесуальні зловживання	5	4	4	13
Бездіяльність органів Прокуратури	2	3	1	6
Кримінальні провадження проти бізнесу	1	1	2	4
Інші дії	0	0	1	1
<b>Всього</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>24</b>

**Предмет:** Процесуальні зловживання органів Прокуратури

**Зловживання посадовців місцевої прокуратури припинено**

**Скарга на:**

Офіс Генерального прокурора, Бориспільська місцева прокуратура

### СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від будівельної компанії з Києва. Підприємство скаржилося на можливі незаконні дії слідчих Бориспільської місцевої прокуратури. Скаржник орендував земельну ділянку, на якій планував побудувати комплекс магазинів продовольчих та непродовольчих товарів. Коли власник земельної ділянки змінився, сторони внесли зміни до договору про оренду, поділивши землю на дві окремі ділянки з відповідними кадастровими номерами. Скаржник розпочав будівельні роботи на одній з ділянок та повідомив про це Державну архітектурно-будівельну інспекцію (ДАБІ) в Київській області. ДАБІ отримала лист від підприємства, але відповіла, що він не зазначив місце знаходження замовника та не надав повної інформації щодо основних показників об'єктів будівництва. На місці будівництва прибули правоохоронці та провели огляд земельної ділянки, аби перевірити, чи дотримується компанія земельного законодавства. Пізніше скаржник з'ясував, що правоохоронці ініціювали огляд, оскільки дані про початок будівельних робіт, надані підприємством раніше, були відсутні в Единому реєстрі документів. Враховуючи, що огляд правоохоронці провели без ухвали слідчого судді та не надали скаржнику протокол про його результати, компанія звернулася до РБО по допомогу.

### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Інспектор вивчив обставини справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Прокуратурі Київської області перевірити правомірність дій посадовців Бориспільської місцевої прокуратури по відношенню до скаржника. Рада зауважила, що згідно з Кримінальним процесуальним кодексом України правоохоронці мають забезпечити швидке, повне та неупереджене розслідування, щоб до кожного учасника кримінального провадження була застосована належна правова процедура.

### РЕЗУЛЬТАТ:

Після втручання Ради Київська обласна прокуратура закрила кримінальне провадження у справі будівельної компанії, встановивши відсутність складу злочину в діях скаржника. Справу закрито.

**Предмет: Бездіяльність органів Прокуратури**

**Прокуратура  
припинила затягування  
апеляційного оскарження  
арешту майна**

**Скарга на:**  
Офіс Генерального  
прокурора, Прокуратура  
Київської області

**СУТЬ СКАРГИ:**

До Ради надійшла скарга від приватного підприємця з Києва, що займається постачанням харчових продуктів до лікарень, військових частин ЗСУ, будинків-інтернатів та інших установ стратегічного значення. Підприємець скаржився, що правоохоронці спочатку ініціювали арешт його майна, а потім ігнорували засідання суду апеляційної інстанції за апеляційною скарою підприємця. З'ясувалося, коли слідчі запідозрили скаржника у зв'язках з фіктивними компаніями, прокурор ініціював накладення арешту на банківські рахунки підприємця. Аби оскаржити рішення про арешт, скаржник звернувся до Київського апеляційного суду. Згодом кримінальне провадження було закрито. Водночас, залишалося невирішеним питання щодо можливості скаржника вільно користуватися та розпоряджатися належним йому майном, на яке накладено арешт. При цьому, прокурори у судовому провадженні відмовлялися особисто брати участь у засіданнях, і це щоразу ставало підставою відкладення судових засідань. Копія постанови про закриття кримінального провадження також не направлялася. Протягом двох місяців рахунки скаржника були заблоковані, і він не міг сплачувати зарплату своїм підлеглим. Бездіяльність прокуратури змусила приватного підприємця направити звернення до РБО.

**ВЖІТИ ЗАХОДИ:**

Інспекторка вивчила обставини скарги та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Прокуратурі Київської області забезпечити явку уповноважених прокурорів на судових засіданнях у справі приватного підприємця або направити до Київського апеляційного суду копії постанови про закриття кримінального провадження. Рада нагадала, що бездіяльність органів досудового розслідування та їх процесуальних керівників, особливо коли вони стосуються втручання в майнові права підприємців, порушують принцип верховенства права та можуть розглядатися як тиск на бізнес.

**РЕЗУЛЬТАТ:**

Прокуратура Київської області направила Київському апеляційному суду інформацію про закриття кримінального провадження. Справу закрито.

**Предмет: Кримінальні провадження проти бізнесу**

---

**Поліція закрила кримінальне провадження проти постачальника солі**

**Скарга на:**

Подільське управління поліції Головного управління Національної поліції в м. Києві (Поліція)

**СУТЬ СКАРГИ:**

Рада отримала скаргу від постачальника технічної солі. Компанія перемогла в тендерах на закупівлю солі для одного з комунальних підприємств Києва для утримання столичних доріг в зимовий період. Однак після перемоги в тендерах проти представників — скаржника та замовника поліція відкрила кримінальне провадження через нібито «завищенну» ціни на сіль. Правоохоронці проводили обшуки у скаржника, вилучали в нього гроши та документи, які згодом повертали. Справа передавалася з рук в руки слідчих органів різних областей. На той момент досудове розслідування тривало вже близько двох років, порушуючи всі розумні строки. Постачальник солі самостійно звертався зі скаргою до Генеральної прокуратури України (ГПУ) та Національної поліції (НП). Бездіяльність правоохоронців змусила скаржника звернутися до Ради по допомозі.

**ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Проаналізувавши документи справи, інспектор підтримав позицію скаржника. Рада письмово звернулася до ГПУ та НП і просила забезпечити належний та неупереджений розгляд скарги компанії. Зокрема, Рада рекомендувала прийняти законне та обґрутоване рішення у справі постачальника солі. Деякий час розслідування не зрушувало з місця. Тоді Рада винесла предмет скарги на розгляд експертної групи за участю керівництва НП. Рада уважно спостерігала за діями правоохоронців та підтримувала зв'язок зі скаржником.

**РЕЗУЛЬТАТ:**

За сприяння Ради поліція закрила кримінальне провадження проти постачальника технічної солі через відсутність складу злочину. Правоохоронні органи дослухались до рекомендацій Ради. Інспектор успішно закрив справу.

## ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ

Предмет	Справ закрито успішно	Справ закрито з рекомендаціями	Справ закрито без успіху	2020
СБУ — процесуальні зловживання	1	0	1	2
СБУ — кримінальні провадження проти бізнесу	0	1	0	1
СБУ — інші дії	1	0	2	3
<b>Всього</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>

### Предмет: Процесуальні зловживання

**СБУ повернула власнику помилково вилучене майно**

#### Скарга на:

Служба безпеки України (СБУ)

### СУТЬ СКАРГИ:

Юридична компанія «Patriot.Legal» з Києва звернулася до Ради по допомозу, оскільки не могла повернути вилучене під час обшуку майно. Слідчі СБУ обшукали приміщення, яке було офісом діючої юридичної фірми. Правоохоронці вилучили всю комп'ютерну техніку, робочі документи та печатки компанії, які згодом арештували та долучили до матеріалів кримінального провадження, як речові докази. Скаржник посилився на незаконність обшуку та проведення його в зовсім іншому приміщенні, ніж було санкціоновано судом. Внаслідок рейду правоохоронців компанія повністю зупинила свою роботу та зазнала не тільки фінансових збитків, а й значної репутаційної шкоди.

Через неправомірність обшуку та порушення процесуального законодавства, компанія оскаржила ухвалу про арешт свого майна у суді. Фактично юридична фірма не мала відношення до злочинів, які розслідувалися в межах кримінального провадження. І хоча суд прийняв рішення про повернення майна, слідчі СБУ протягом тривалого часу його не виконували. Тоді ж Рада бізнес-омбудсмена й взяла скаргу в роботу.

### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Вивчивши матеріали скарги, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада підтримала позицію юридичної компанії та рекомендувала Службі безпеки України без затримок виконати ухвалу суду та повернути вилучене майно її законному власнику — скаржнику.

### РЕЗУЛЬТАТ:

Завдяки втручанню Ради державний орган повернув скаржнику вилучене під час обшуку майно в найкоротші строки. Наразі скаржник оскаржує дії СБУ, що завдали йому шкоди, у суді.

## ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Дії Державної Архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ)	5	0	1	6
Дії Антимонопольного комітету України (АМКУ)	1	0	3	4
Дії Держгеокадастру	1	1	3	4
Дії НКРЕКП	0	0	1	1
Інші державні регулятори	14	5	24	43
<b>Всього</b>	<b>20</b>	<b>6</b>	<b>32</b>	<b>58</b>

**Предмет:** Державні регулятори — інші дії

**Будівництво завершено — компанія отримала довгоочікуваний сертифікат від ДАБІ**

**Скарга на:**  
Державна архітектурно-будівельна інспекція України (ДАБІ)

### СУТЬ СКАРГИ:

До Ради звернулась будівельна компанія з Києва. Скаржник завершив будівництво багатоквартирних житлових будинків (ЖК «Оптимісто») у Київській області. Щоб ввести будинки в експлуатацію, компанія мала отримати від ДАБІ сертифікат, який би підтверджив завершене будівництво. Однак контролюючий орган відмовився видати такий документ, через що заселення новобудови затримувалося.

Згідно з позицією ДАБІ, компанія не надала необхідну документацію щодо інженерного обладнання будинків. Проте відповідну заяву та акт готовності об'єкта скаржник подав до контролюючого органу за встановленою законодавством формою. Додаткові документи компанія надала й головному інспектору будівельного нагляду. Під час перевірки він не висловив будь-яких зауважень щодо існуючої документації. Однак ДАБІ все ж відмовила видати компанії сертифікат. Після невдалих спроб повторно подати необхідні документи для отримання сертифікату, компанія подала скаргу до Ради бізнес-омбудсмена.

### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Інспекторка вивчила матеріали справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада звернулася до ДАБІ та рекомендувала забезпечити своєчасний та об'єктивний розгляд заяви скаржника та видати сертифікат щодо завершення будівництва об'єктів ЖК «Оптимісто». Оскільки під час огляду будівництва у представників ДАБІ не виникло жодних претензій до документів скаржника, невидача сертифікату вважалася порушенням прав та законних інтересів компанії. Очевидним було також те, що контролюючий орган затримав

видачу сертифікату, який скаржник мав отримати протягом десяти робочих днів з дня реєстрації заяви.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

ДАБІ дослухалась до рекомендацій Ради та видала компанії сертифікат щодо завершення будівництва житлових будинків. Перші три багатоповерхівки ЖК «Оптимісто» введено в експлуатацію. Справу успішно закрито.

#### **Предмет: Дії АМКУ**

**АМКУ задовольнила скаргу виробника світильників**

**Скарга на:**  
Антимонопольний комітет України (АМКУ)

### **СУТЬ СКАРГИ:**

Виробник світлодіодного освітлення звернувся до Ради бізнес-омбудсмена. Підприємство скаржилося на те, що його дискваліфікували з публічних торгів, які проводила Великоолександровська сільська рада Київської області. Закупівлі світильників та освітлювальної арматури проводилися через електронну платформу державних закупівель «Prozorro». Тендерну пропозицію відхилили, оскільки серед документів був відсутній світлотехнічний розрахунок в програмі Dialux. Замовник обрав переможцем іншу компанію. Скаржник не погоджувався з рішенням замовника та просив скасувати рішення про визначення переможця закупівлі. На цьому етапі Рада взяла скаргу підприємства в роботу.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала АМКУ забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги. В ході розслідування з'ясувалося, що світлотехнічний розрахунок компанії-переможця тендеру не відповідав державно-будівельним нормам. Зокрема, у пропозиції обраного постачальника був відсутній світильник, який пройшов необхідні випробування згідно з протоколом.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

АМКУ переглянула результати тендеру та зобов'язала замовника скасувати рішення про визнання раніше обраної компанії переможцем закупівель. Справу успішно закрито.

**Предмет:** Державні регулятори — інші дії

---

**Тренуванням бути: за сприяння Ради територію спорткомплексу врятовано**

**Скарга на:**

Міністерство культури, молоді та спорту, Фонд державного майна України (ФДМУ)

**СУТЬ СКАРГИ:**

До Ради звернулася дитячо-юнацька спортивна школа з Києва та керівництво спорткомплексу. Скарга стосувалась можливих протиправних дій Міністерства культури, молоді та спорту через передачу будівлі спорткомплексу в оренду іншій юридичній особі.

З'ясувалося, що потенційний орендар планував організувати в одному з приміщень спорткомплексу, де зберігалося спортивне обладнання, музей. Через це подальша реконструкція та будівництво спортивної арени для тренувань юних спортсменів, стало неможливим.

Незважаючи на те, що керівництво школи було проти передачі приміщення в оренду, орендар розпочав процедуру погодження із Міністерством культури, молоді та спорту та Фондом державного майна України (ФДМУ). Жодної інформації про укладення договору з потенційним орендарем у керівництва спорткомплексу не було. Враховуючи ризики незаконного захоплення території школи, керівництво спрямувало скаргу до Ради бізнес-омбудсмена.

**ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Вивчивши матеріали справи, інспекторка підтримала позицію скаржника. Рада звернулася до Міністерства культури, молоді та спорту, ФДМУ та Регіонального відділення ФДМУ у Києві і просила звернути увагу на очевидні порушення передачі приміщення спорткомплексу в оренду.

Рада встановила, що потенційний орендар спочатку був один, але документ щодо оренди стосувався зовсім іншого орендаря. Зокрема, виявилося, що цей документ виданий на підставі заяви, датованої лише двома днями раніше за його видачу. Як передбачає закон, завершити процедуру передачі в оренду протягом двох днів фактично неможливо.

Найцікавішим стало те, в процесі погодження оренди взяло участь саме Міністерство культури, молоді та спорту. Варто зазначити, що після реорганізації Міністерства молоді та спорту та Міністерства культури у Міністерство культури, молоді та спорту, низка суб'єктів, зокрема і спорткомплекс скаржника, перейшли під контроль останнього. Тим не менш, інспекторка встановила, що на той момент акта прийому-передачі таких об'єктів ще не було підписано. Тому державний орган не мав права ухвалювати будь-які рішення щодо спорткомплексу.

Рада рекомендувала скасувати документ щодо оренди та припинити процедуру укладення договору з потенційним орендарем.

## РЕЗУЛЬТАТ:

Фонд державного майна дослухався до аргументів Ради та припинив процедуру передачі будівлі спорткомплексу в оренду. Батьківський комітет школи подякував Раді за допомогу: «Ми висловлюємо щиру вдячність Раді бізнес-омбудсмена за підтримку нашої школи в боротьбі проти незаконних дій державних органів, які намагалися відібрати в школи частину території, яка є базою олімпійської, паралімпійської та дефлімпійської підготовки. Завдяки своєчасному втручанню Ради нам вдалося відстояти територію спортивного комплексу та не дозволити владі чинити протиправні дії». Справу успішно закрито.

## МИТНІ ПИТАННЯ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Оцінка митної вартості	6	0	19	25
Митне оформлення ( затримка/відмова)	8	0	10	18
Інше	2	0	4	6
<b>Всього</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>49</b>

### Премет: Оцінка митної вартості

**Одеська митниця погодила митну вартість імпортеру добрив**

**Скарга на:**  
Одеська митниця  
Державної фіiscalnoї  
служби (Одеська митниця)

## СУТЬ СКАРГИ:

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

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

При зростанні ціни на товар зауважень до документів у митників не виникало. Але коли ціна почала знижуватися через змінення курсу гривні працівники митниць почали знаходити «розбіжності» в документах і коригувати ціни, підвищуючи вартість імпорту. При цьому «еталоном»

вважалася найвища ціна поставки по специфікації за цим договором. Приклади «розвідностей», які наводив скаржник: візуальна відмінність підписів контрагента на документах, оплата товару на кілька днів пізніше.

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

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

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

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

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

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

##### **Затягування митниці в пів року подолано**

##### **Скарга на:**

Державна митна служба  
(Держмитслужба),  
Волинська митниця  
Держмитслужби  
(регіональна митниця)

### **СУТЬ СКАРГИ:**

Рада отримала скаргу від постачальника апаратів лазерної епіляції. Підприємство скаржилося на те, що регіональна митниця затримала його вантаж під час митного контролю. Вантаж скаржника прибув до митного поста Волинської митниці і мав слідувати далі до Київської митниці Держмитслужби. Працівники митного органу зупинили вантаж компанії та провели його огляд, дійшовши висновків, що компанія порушила митні правила, перевозячи нову техніку під видом такої, що вже була у вживанні. Митниця тимчасово вилучила техніку.

Відповідно до встановленої процедури митний орган складає протокол про порушення, який має розглядатися в суді після отримання таких матеріалів від контролюючого органу. Примітно, що протокол про порушення працівники митниці склали оперативно, проте попередня дата розгляду матеріалів в суді була запланована майже через півроку.

Скаржник наполягав на тому, що підстав для цього немає, а матеріали мають бути передані до суду у якомога стислі терміни.

Оскільки митний орган затягував з передачею до суду матеріалів справи про порушення скаржника, компанія вирішила звернутися до Ради бізнес-омбудсмена по допомогу.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Вивчивши обставини справи, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Волинській митниці та Держмитслужбі якнайшвидше направити матеріали, необхідні для судового розгляду. Митниця пояснила затримку очікуванням відповіді на міжнародно-правовий запит з країни, звідки вирушив вантаж скаржника. Тоді Рада повторно просила митні органи пришвидшити передачу матеріалів до суду. Враховуючи, що з моменту виявлення «порушення» контролюючим органом пройшло майже 4 місяці, Рада організувала засідання експертної групи за участю керівництва Держмитслужби. Під час заслуховання скарги було поінформовано про передачу матеріалів в суд.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

Успішна медіація Ради принесла свій результат. Митниця передала в суд необхідні матеріали і компанія змогла реалізувати право на захист у судовому порядку без необґрунтованих зволікань. Справу закрито.

#### **Предмет: Інше**

**Вантаж «Фапомед Україна» успішно перетнув кордон**

**Об'єкт скарги:**  
Закарпатська митниця  
Державної митної служби  
України

### **СУТЬ СКАРГИ:**

До Ради бізнес-омбудсмена звернулася швейна фабрика, що виробляє медичні хірургічні халати. Вантаж підприємства затримали на кордоні.

ТОВ «Фапомед Україна» є компанією зі 100% іноземними інвестиціями. Підприємство створили португальські інвестори ще у 2007 році, відкривши фабрику на Рівненщині. На даний час на підприємстві працює понад 260 працівників.

За інформацією скаржника, всі швейні вироби, які були заявлені в митному режимі «реекспорт», були виготовлені з іноземної

сировини. Тканина, підкладка, липучки, пакувальний папір та інші комплектуючі надходять від іноземного замовника та оформляються в митному режимі «переробка на митній території України». У березні 2020 року товар, виготовлений з іноземної сировини, отриманої ще у 2019 році, відправився на реекспорт. Варто додати, що медичні халати, затримані на митниці призначалися для використання членами хірургічної команди в операційному залі, з метою запобігання передачі бактеріальних агентів, а не вірусів. Ці медичні вироби не були протиепідемічними і придатними для використання проти Covid-19.

Проте після затримки продукції на кордоні подальша діяльність підприємства в Україні оцінилася під загрозою. Справа у тому, що норми Постанови Кабінету Міністрів України №1109 від 24.12.2019 року («Постанова №1109»), які стосуються обмежень експорту і імпорту певної продукції, не давали чіткого розуміння, чи поширюються обмеження і на реекспорт продукції.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспекторка Ради ретельно вивчила матеріали скарги та законодавство, що її регулює. Зокрема, відповідно до Митного кодексу України, реекспорт та експорт — це два різних митних режими. Водночас Закон України «Про зовнішньоекономічну діяльність» визначає реекспорт через поняття експорту.

Після отримання скарги Рада звернулася до Державної митної служби України ("ДМС") і вказала на існуючу неточність в тексті Постанови №1109 та можливість її двоякого трактування. ДМС підтвердила, що, на їхню думку, норми Постанови №1109 не повинні поширюватися на реекспорт. Надалі ДМС звернулася до Кабінету Міністрів України ("КМУ") з відповідним листом.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

В результаті на початку квітня КМУ прийняв Постанову №268, згідно з якою було внесено зміни до Постанови №1109. У новому документі було чітко визначено, що обмеження в Постанові №1109 не поширюються на реекспорт.

Після відповідних змін і роз'яснень ДМС скаржник направив нову вантажівку з партією товару закордон. На початку травня скаржник підтвердив успішне проходження митниці та подякував Раді за допомогу у вирішенні справи: *«Цей період був надзвичайно складним для нашого підприємства: ми скорочували діяльність, прострочували терміни поставок, та мали загрозу втратити клієнтів та ринки. До того ж бюджети Гощанського району та Рівненської області вже недоотримали суттєвої суми податкових надходжень, що відобразиться і в наступних періодах, і це все на фоні наростаючої економічної кризи. Дякуємо команді Ради за підтримку та допомогу у вирішенні цієї справи».*

## ДІЇ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Видача дозволів	3	1	7	11
Виділення земельних ділянок	2	5	1	8
Інвестиційні спори	0	1	0	1
Інші дії	5	8	5	18
<b>Всього</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>38</b>

### Предмет: Видача дозволів

**Інтернет провайдери з  
Дніпра відстоюю право  
на мережеве обладнання**

#### Скарга на:

Дніпровська міська рада  
(ДМР)

### СУТЬ СКАРГИ:

До Ради надійшла скарга від Телекомуникаційної палати України — профільної бізнес асоціації, яка об'єднує провайдерів послуг зв'язку, телебачення та інтернету (Асоціація). Скарга була подана в інтересах одного із найбільших національних інтернет-провайдерів (скаржник). Асоціація та скаржник скаржилися на бездіяльність Дніпровської міської ради. Так, у 2019 році Виконавчий комітет ДМР прийняв рішення про проведення інвентаризації та передачу на баланс комунальних підприємств безхазайного телекомуникаційного обладнання, яке знаходитьться у двох районах міста Дніпра. Виконання цього рішення передбачало проведення інвентаризації в близько 2-х тисячах житлових будинків.

Асоціація та скаржник стверджували, що існував високий ризик помилкового віднесення до складу так званого безхазайного майна мереж та устаткування, які належать конкретним провайдерам. За умов які склалися, Асоціація та скаржник неодноразово зверталися до ДМР з проханням надати інформацію про конкретне безхазайне обладнання, яке було виявлено в процесі інвентаризації. Асоціація прагнула переконатися у відсутності серед безхазайного майна обладнання, яке належить провайдерам у Дніпрі. Проте щоразу вони отримували численні відмови у наданні такої інформації.

### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Вивчивши обставини скарги, Рада погодилася із аргументацією Асоціації та скаржника. В межах розслідування Рада розпочала комунікацію із керівництвом ДМР та представниками профільних департаментів ДМР. В процесі листування та обговорення обставин скарги відповідальний

---

інспектор Ради неодноразово наголошував на необхідності дотримання органом місцевого самоврядування принципу «належного адміністрування». Цей принцип полягає у тому, що орган місцевого самоврядування має забезпечити прийняття не лише формально законних рішень, а зробити їх послідовними, передбачуваними і пропорційними. Взаємодія органу місцевого самоврядування з телекомунікаційними провайдерами має бути максимально прозорою. Відтак, керуючись даним принципом, ДМР мала б організувати процес інвентаризації можливого безхазяйного майна таким чином аби мінімізувати помилки та їх негативні наслідки. Провайдери телекомунікаційних послуг, які працюють у відповідних районах міста Дніпро мають законне право на отримання такої інформації.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

Дніпровська міська рада дослухалася до рекомендацій Ради та скасувала спірне рішення. Скаржник подякував Раді за допомогу: «Щиро дякуємо за ті зусилля і професіоналізм в роботі, результатом якої є підтримка і захист інтересів бізнесу у державних органах. Інститут бізнес-омбудсмена, безумовно, є ефективним посередником в комунікації бізнесу з державними інституціями, зокрема органами місцевого самоврядування. Відповідальний інспектор організував розгляд справи належним чином та задіяв всі можливі комунікації для діалогу з представниками муніципалітету м. Дніпра». Справу успішно закрито. Користуючись нагодою, варто відзначити проактивну позицію представників Асоціації та скаржника, а також конструктивний і прозорий діалог ДМР.

## **Предмет: Виділення земельних ділянок**

**Київська ОДА погодила проект землеустрою на оренду земельної ділянки будівельній компанії**

### **Скарга на:**

Київська обласна державна адміністрація (Київська ОДА)

### **СУТЬ СКАРГИ:**

Дистриб'ютор будівельних матеріалів з Київської області звернувся до Ради бізнес-омбудсмена. Підприємство не могло погодити проект землеустрою для оренди земельної ділянки площею 9 га. Скаржник планував розмістити підсобні та допоміжні будівельні споруди в Макарівському районі Київської області. Київська ОДА дозволила відведення земельної ділянки в оренду скаржнику ще взимку 2013 року. Підприємство мало спеціальний дозвіл на користування надрами в цій ділянці та затвердило детальний план будівництва з районною радою. Однак укладти договір оренди з Київською ОДА не вдалося. Компанія подавала місцевому органу влади всі необхідні документи, щоб затвердити проект землеустрою, але погодження тривало місяцями. Тоді розслідування справи розпочала команда Ради.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Ознайомившись з матеріалами звернення та проаналізувавши положення законодавства, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. На думку Ради, співробітники Київської ОДА створювали неправомірні адміністративні бар'єри, не затверджуючи проект землеустрою скаржнику. Згідно з Земельним кодексом України, державні органи зобов'язані погодити або відмовити в погодженні проектів землеустрою щодо відведення земельної ділянки в оренду протягом десяти робочих днів з дня отримання документу. Зокрема, законодавство передбачає, що додаткове вивчення звернень громадян повинно займати не більше одного місяця.

Рада виявила наявні ознаки недобросовісної поведінки з боку органу місцевого самоврядування. РБО рекомендувала Київській ОДА невідкладно розглянути скаргу підприємства та погодити йому оренду земельної ділянки. Інспекторка підкреслила, що державні органи мають дотримуватися принципу «належного урядування»: діяти вчасно та у належний і якомога послідовніший спосіб у цивільних правовідносинах.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

Київська ОДА дослухалась до рекомендацій Ради та затвердила проект землеустрою щодо відведення земельної ділянки в оренду скаржнику. Справу закрито.

## ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Департамент нотаріату та державної реєстрації	7	1	6	14
Департамент державної виконавчої служби	5	0	5	10
<b>Всього</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>24</b>

**Предмет:** Департамент нотаріату та державної реєстрації

### Рейдерську атаку на міжнародну інвестиційну компанію відбито

#### Скарга на:

Міністерство юстиції  
(Мін'юст)

### СУТЬ СКАРГИ:

До Ради бізнес-омбудсмена звернулася компанія з Монголії щодо рейдерського захоплення її українського підприємства. Про атаку рейдерів скаржник дізнався раптово: невідомі підробили документи та змінили відомості про компанію в єдиному державному реєстрі (ЄДР). В результаті незаконних реєстраційних дій головний офіс втратив контроль над дочірньою компанією в Україні, що могло привести до втрати її активів. Тоді Рада і отримала скаргу від компанії з проханням про допомогу.

### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Інспектор Ради визнав скаргу обґрунтованою. Рада допомогла представникам монгольської компанії зорієнтуватися в механізмах захисту від рейдерства та запропонувала звернутися зі скаргою до Колегії Міністерства юстиції з розглядом скарг на рішення, дії або бездіяльність державного реєстратора (Колегія Мін'юсту). У листі з підтримкою позиції підприємства Рада рекомендувала Міністерству юстиції як найшвидше відновити дані про скаржника в ЄДР.

На підставі Меморандуму про партнерство та співробітництво між Радою бізнес-омбудсмена та Міністерством юстиції Рада просила максимально пришвидшити розв'язання скарги інвестиційної компанії через ризик втрати своїх активів. Скаргу компанії Колегія Мін'юсту розглянула протягом декількох днів.

### РЕЗУЛЬТАТ:

Мін'юст дослухався до рекомендацій Ради. «Завдяки оперативній та професійній допомозі Ради бізнес-омбудсмена, Міністерство юстиції зробило правильні, а головне — законні висновки стосовно ситуації, що склалася та скасувало незаконні реєстраційні дії, в результаті яких відбулось рейдерське захоплення компанії», поділився сам скаржник.

**Предмет:** Департамент державної виконавчої служби

---

**Невдала спроба  
рейдерства: Мін'юст  
відновив правдиві  
відомості про  
підприємство**

**Скарга на:**  
Міністерство юстиції  
України (Мін'юст)

### **СУТЬ СКАРГИ:**

Рада отримала скаргу від одноосібного власника і керівника приватного підприємства з Дніпропетровщини. Державний реєстратор змінив перелік засновників та керівника компанії в офіційному реєстрі, про що власник дізнався цілком випадково. Скаржник відразу звернувся до Колегії Мін'юсту з розгляду скарг у сфері державної реєстрації, вимагаючи скасувати протиправні рішення. Однак протягом двох тижнів очікування скарги так і не розглянули. Щоб пришвидшити розгляд справи в порядку адміністративного оскарження, підприємство звернулося до Ради.

### **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Варто зауважити, що Рада, на відміну від Колегії Мін'юсту, не має прямого доступу до документів, складених чи прийнятих державним реєстратором під час реєстрації, а тому перевірити правомірність внесення змін до даних про компанію самостійно не може. Однак як незалежний медіатор між бізнесом та держорганом, Рада спроможна привернути увагу до справи та пришвидшити її розгляд, чого й вдалося в подальшому досягнути.

Так, у листі до Колегії Мін'юсту Рада просила невідкладно розглянути клопотання підприємства та забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги. Рада також передала матеріали справи на розгляд експертної групи, створеної на підставі Меморандуму про партнерство та співробітництво між Міністерством юстиції України та Радою від 15 вересня 2015 року.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

Протягом трьох тижнів після отримання скарги Рада допомогла відновити справедливість: Колегія Мін'юсту скасувала спірні реєстраційні дії, поновивши правдиві відомості про власника та керівника підприємства, а ключі доступу державних реєстраторів, які вчинили неправовірні дії, тимчасово заблоковано. Справу успішно закрито.

## ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ

Предмет	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Державні компанії — інвестиційні/комерційні спори	0	2	3	5
Державні компанії — процесуальні зловживання	1	0	3	4
Державні компанії — інші дії	3	0	0	3
<b>Всього</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

### Предмет: Державні компанії -інші дії

**Мінус 3 млн. грн. —  
КП «Київпастранс»  
сплатив борги**

**Скарга на:**  
Комунальне підприємство  
«Київпастранс» (КП  
«Київпастранс»)

### СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від компанії, що займається технічним обслуговуванням транспортних засобів. Компанія скаржилася на те, що її контрагент КП «Київпастранс» затримав виплату боргу за виконані ремонтні роботи автопідіймачів. Скаржник співпрацював з КП «Київпастранс» на підставі договорів про надання послуг протягом двох років. Проте компанія була недоволена тим, що комунальне підприємство прострочило термін сплати боргу на 180 днів. Більше того, сума самого боргу сягнула 3 млн. грн. Директор компанії повідомив, що на своєчасне виконання послуг навіть залучив особисті кредитні кошти, строк виплати яких він й сам вимушено порушив. Скаржник неодноразово звертався до комунального підприємства та просив погасити заборгованість. Однак самостійно вирішити ситуацію не вдалося. Компанія звернулася до Ради бізнес-омбудсмена за підтримкою.

## **ВЖИТИ ЗАХОДИ:**

Інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала КП «Київпастранс» виплатити скаржнику борг у розмірі в понад 3 млн. грн. за договорами. Рада з'ясувала, що згідно з позицією КП «Київпастранс» причиною накопичення боргу стало введення жорстких карантинних заходів на всій території України з 12.03.2020 до 22.05.2020. У зв'язку з цим, кількість маршрутів столичного перевізника скоротилась і відповідно зменшилися його доходи. Підприємство пообіцяло, що після відновлення роботи у звичайному режимі сплатить скаржнику заборгованість в повному обсязі. Проте варто зазначити, що борги перед компанією у КП «Київпастранс» виники задовго до карантину, тому виправдання щодо впровадженого локдауну було не зовсім переконливим. Щоб пришвидшити розв'язання проблеми скаржника, Рада також винесла предмет скарги на обговорення експертної групи з Київською міською державною адміністрацією (КМДА).

## **РЕЗУЛЬТАТ:**

Завдяки дієвій комунікації з боку Ради, КП «Київпастранс» дослухалося до її рекомендацій та разробило графік виплат заборгованості скаржнику. 25 листопада 2020 року компанія, що обслуговує транспортні засоби, підтвердила погашення боргу. Скаржник висловив свої враження про співпрацю з Радою такими словами: *«Наша компанія висловлює подяку і глибоку вдячність Раді бізнес-омбудсмена за надану допомогу в організації та проведенні дій щодо нашої скарги. Успішне вирішення питання розрахунку з нами КП «Київпастранс» за виконані роботи було б 100% неможливо без вашої участі, бо усі наші спроби вирішити це питання самостійно не дали ніяких результатів.* Інспекторка РБО забезпечила професійний супровід наших взаємовідносин, завдяки чому ми отримали повне погашення заборгованості, а це у непростий для всього українського бізнесу час — зокрема для нас, було питання життєво значущим!». Справу успішно закрито.

## НЕДОЛІКИ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЇ БАЗИ

Предмет скарги	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Недоліки нормативно-правової бази — державні регулятори	0	1	2	3
Законопроєкти та зміни до них	1	0	0	1
Недоліки нормативно-правової бази — митні питання	0	1	1	1
Недоліки нормативно-правової бази — податкові питання	0	0	0	1
Недоліки нормативно-правової бази — інше	2	0	1	3
<b>Всього</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>9</b>

**Предмет:** Недоліки нормативно-правової бази — інше

**За сприяння Ради  
МОЗ зареєстрував  
дезінфікуючі засоби**

**Скарга на:**  
Міністерство охорони  
здоров'я України (МОЗ)

### СУТЬ СКАРГИ:

В 2018 році до Ради звернулися два підприємства, що виробляють та реалізують дезінфікуючі засоби, з однаковою проблемою — вони не могли зареєструвати дезінфекційні засоби.

Зазначимо, що раніше у 2018 році задля вирішення питання реєстрації дезінфікуючих засобів Кабмін вніс зміни до Порядку державної реєстрації (перереєстрації) дезінфікуючих засобів (Постанова КМУ №178 від 14.03.2018 р.).

Однак після прийняття відповідних поправок скаржники все одно зіткнулися з труднощами в процедурі реєстрації через неповноту правового регулювання.

### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Рада організувала декілька телефонних дзвінків з цього питання з представниками Управління громадського здоров'я та Управління правового забезпечення МОЗ.

---

Інспектор Ради також організував зустріч зі спеціалістами МОЗ. Він з'ясував, що за розгляд заяв на реєстрацію дезінфекційних засобів відповідає Управління громадського здоров'я. Однак багато затримок у процедурах створювала невизначеність статусу безпечності деяких компонентів дезінфікуючих засобів. Співробітники Управління громадського здоров'я повідомили Раду, що вирішувати це питання має виконуюча обов'язки Міністра охорони здоров'я України. Відповідно, інспектор Ради попросив виконуючу обов'язки Міністра допомогти у вирішенні справи.

### **РЕЗУЛЬТАТ:**

Після цього діалогу виконуюча обов'язки Міністра повідомила інспектора про підписання відповідних документів.

На початку лютого 2019 року обидва Скаржники повідомили Раду про успішну державну реєстрацію дезінфікуючих засобів.



## ДОЗВОЛИ ТА ЛІЦЕНЗІЇ

Предмет	Кейсів закрито успішно	Кейсів закрито з рекомендаціями	Кейсів закрито без успіху	2020
Дозволи та ліцензії — довкілля/надра	2	4	1	7
Дозволи та ліцензії — будівництво	1	0	1	2
<b>Всього</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

### Предмет: Дозволи та ліцензії — будівництво

**Будівельна компанія vs ДАБІ: дозвіл на будівництво отримано**

**Скарга на:**

Державна архітектурно-будівельна інспекція (ДАБІ)

### СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від будівельної компанії. Підприємство скаржилося на те, що ДАБІ не надавала їй дозволів на будівництво житлових будинків. Суд своїм рішенням зобов'язав інспекцію видати компанії дозвільні документи на виконання будівельних робіт. Однак, навіть коли судове рішення набрало законної сили, контролюючий орган не видав компанії дозволи на будівництво. ДАБІ посилалася на те, що передала документи скаржника до відповідного департаменту та чекає на його погодження. Компанія направила всі документи, які вимагала інспекція, проте тривалий час відповіді від держоргану не отримувала. Тоді підприємство звернулося до Ради бізнес-омбудсмена по допомозу.

### ВЖИТИ ЗАХОДИ:

Інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДАБІ виконати рішення суду та видати компанії дозволи на будівництво. Під час опрацювання матеріалів справи підприємства Рада констатувала неналежну координацію дій між департаментами інспекції, через що скаржник не міг своєчасно отримати необхідні дозвільні документи.

### РЕЗУЛЬТАТ:

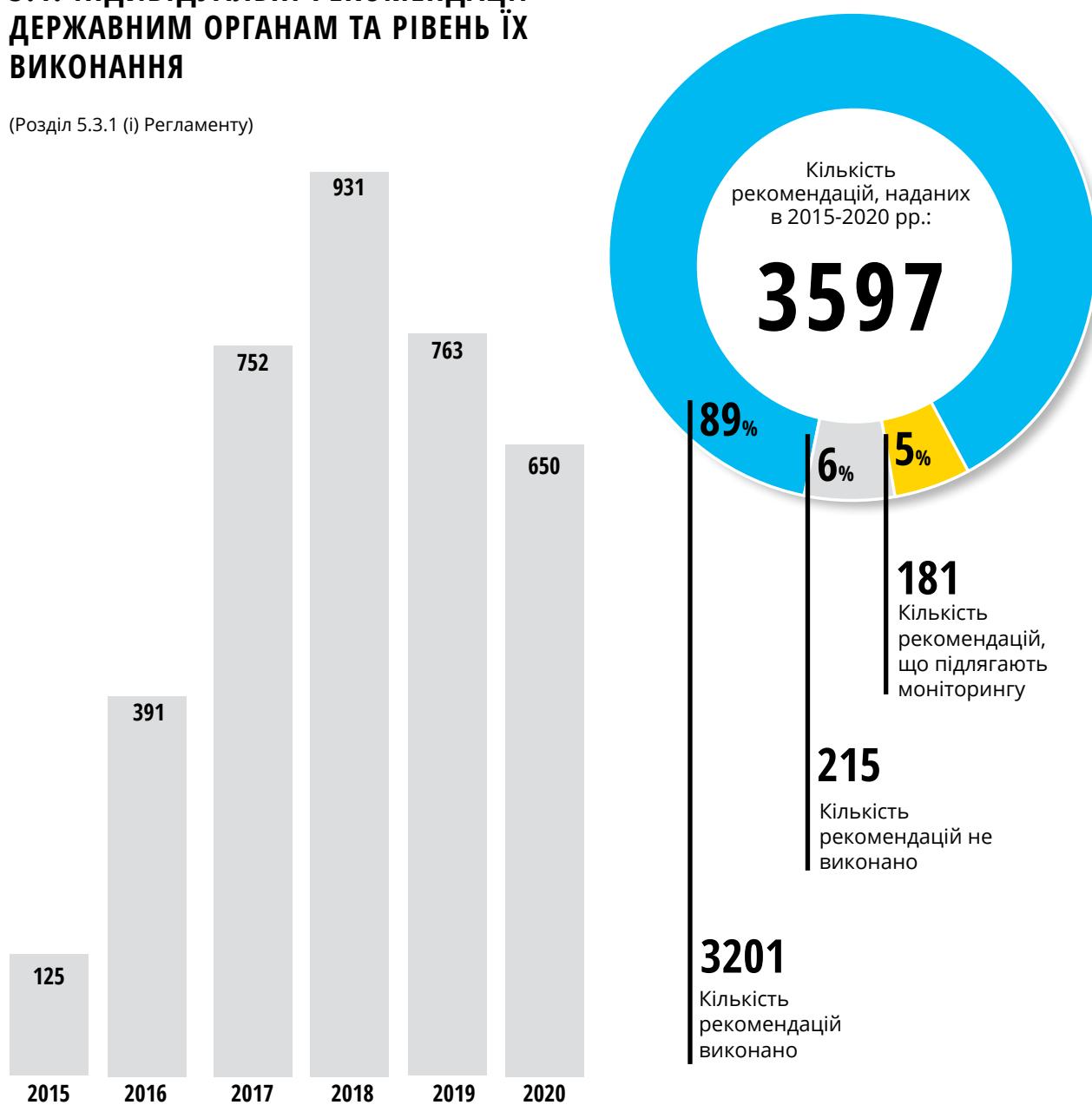
ДАБІ дослухалася до рекомендацій Ради. Департамент ДАБІ в Одеській області надав витяг з реєстру, що підтверджив реєстрацію дозволів на будівництво на користь скаржника. Справу успішно закрито.

# 3. СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ ТА РЕКОМЕНДАЦІЙ

Розглянувши тисячі скарг бізнесу, протягом всього часу Рада бізнес-омбудсмена спостерігала системні проблеми підприємців, ретельно їх аналізувала та пропонувала Уряду можливі шляхи їх вирішення. Ми постійно розглядаємо ці теми в квартальних звітах та плануємо врахувати отриманий досвід в 2021 році.

## 3.1. ІНДИВІДУАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ ТА РІВЕНЬ ЇХ ВИКОНАННЯ

(Розділ 5.3.1 (i) Регламенту)



## ВІДОМСТВА, ЯКИМ РБО НАДАЛА ОКРЕМІ РЕКОМЕНДАЦІЇ У 2015-2020 РОКАХ ТА ЧАСТКА ВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

	Рекомендацій надано	Рекомендацій виконано	Співвідношення виконаних/ наданих рекомендацій
Державна податкова служба, Державна митна служба, Державна фіскальна служба	2482	2291	92%
Національна поліція	206	154	75%
Офіс Генерального прокурора	149	118	79%
Органи місцевого самоврядування	144	98	68%
Міністерство юстиції	118	110	93%
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства	103	90	87%
Служба безпеки України	57	55	96%
Міністерство енергетики та вугільної промисловості	61	54	89%
Державні компанії	39	33	85%
Міністерство соціальної політики	32	29	91%
Міністерство розвитку територій та громад	31	30	97%
Парламент, Кабінет Міністрів та Президент України	33	28	85%
Міністерство інфраструктури	22	15	68%
Міністерство фінансів	22	17	77%
Міністерство охорони здоров'я	15	14	93%
Міністерство внутрішніх справ	14	11	79%
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП)	11	10	91%
Антимонопольний комітет України	11	8	73%

	Рекомендацій надано	Рекомендацій виконано	Співвідношення виконаних/ наданих рекомендацій
Комерційні на інші суди	7	7	100%
НАБУ	7	5	71%
Державні фонди	6	3	50%
Національне бюро розслідувань	4	3	75%
Національний банк України	5	2	40%
Державна служба України з надзвичайних ситуацій	1	1	100%
Міністерство освіти і науки	1	1	100%
Комунальні служби	1	1	100%
Міністерство цифрової трансформації	1	1	100%
Державна прикордонна служба	1	1	100%
Національна рада України з питань телебачення і радіомовлення	1	1	100%
Міністерство оборони	1	0	0%
Інші	11	10	91%
<b>ВСЬОГО</b>	<b>3597</b>	<b>3201</b>	<b>89%</b>

Станом на 31 грудня 2020 року державні органи виконали 89% індивідуальних рекомендацій РБО. Це відображає бажання з боку державних органів покращувати свої показники та співпрацювати у вирішенні спірних проблем бізнесу.

З 2842 індивідуальних рекомендацій, традиційно виданих Радою блоку Державної податкової служби, Державної митної служби та Державної фіiscalної служби, 92% були виконані.

Серед державних органів, яким ми надали 30+ рекомендацій, наступні державні органи перевищили коефіцієнт виконання у 89%: Міністерство юстиції (93%), Служба безпеки України (96%), Міністерство енергетики та вугільної промисловості (89%), Міністерство соціальної політики (91), Міністерство розвитку громад та територій (97%).

Найнижчий показник впровадження рекомендацій спостерігався у Національної поліції (75%), Офісу Генерального прокурора (79%), органів місцевого самоврядування (68%), Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства (87%), державних компаній (85%) та блоку, що складається з Парламенту, Кабінету Міністрів та Президента України (85%).



**МИ ВИСЛОВЛЮЄМО ЩИРУ ВДЯЧНІСТЬ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ОПЕРАТИВНУ, ЯКІСНУ, ГРУНТОВНУ ТА ПРОФЕСІЙНУ ДОПОМОГУ У РОЗГЛЯДІ СКАРГИ НА ДІЇ РЕГІОНАЛЬНОЇ КОМІСІЇ ДПС УКРАЇНИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ПРИЗУПИНЕННЯ РЕЄСТРАЦІЇ ПОДАТКОВОЇ НАКЛАДНОЇ. ЗАВДЯКИ ВАШІЙ ДОПОМОЗІ МИ ЗМОГЛИ В ДОСУДОВІЙ ІНСТАНЦІЇ ВІДСТОЯТИ СВОЇ ЗАКОННІ ПРАВА ТА ЗОСЕРЕДИТИСЬ НА ВЕДЕННІ БІЗНЕСУ, А НЕ ВИТРАЧАТИ ЧАС ТА КОШТИ НА СУДОВІ СПРАВИ. ПЕРЕКОНАНІ, що робота РБО СПРЯМОВАНА НА БОРОТЬБУ З КОРУПЦІЄЮ В УКРАЇНІ, ЗАБЕЗПЕЧУЄ ПРОЗОРЕ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ, А ДІЯЛЬНІСТЬ ІНСПЕКТОРІВ РБО ЗБІЛЬШУЄ ІНВЕСТИЦІЙНУ ПРИВАБЛИВІСТЬ НАШОЇ ДЕРЖАВИ І НАДАЄ ВПЕВНЕНОСТІ ПІДПРИЄМСТВАМ РЕАЛЬНОГО СЕКТОРУ УКРАЇНИ В ТОМУ, що їх інтереси у державних органах будуть ЗАХИЩЕНІ ТА ВІДСТОЯНІ ДОСВІДЧЕНИМИ ПРОФЕСІОНАЛАМИ.**

**АРТЕМ РОМАНЮК  
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР ТОВ «МІГМА»  
ГОЛОВНИЙ БУХГАЛТЕР П.ГРУШКОВСЬКИЙ**

### **3.2. ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО КЕЙСАХ**

#### **ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН: ЗАКАРПАТСЬКА МИТНИЦЯ ДЕРЖАВНОЇ МИТНОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ**

##### **ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ**

Проблема полягала в тому, що Кабінет Міністрів України обмежив експорт деяких товарів у зв'язку з карантином через що працівники митниці зупинили товар виробників медичних халатів на кордоні.

РБО з'ясувала, що норми Постанови Кабінету Міністрів України №1109 від 24.12.2019 р. (зі змінами, що були внесені постанововою Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 р.), які стосуються обмежень експорту певної продукції, не давали чіткого розуміння, чи поширюються обмеження на реекспорт продукції.

##### **РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНЕНИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО**

На початку квітня 2020 року КМУ прийняв Постанову №268, згідно з якою були внесені зміни до Постанови №1109. В новому документі вже було чітко визначено, що обмеження у Постанові №1109 не поширюються на реекспорт. Таким чином, завдяки втручанню Ради, після відповідних роз'яснень Державної митної служби України та внесення змін до Постанови №1109, нові партії товару скаржників успішно перетнули кордон.

## ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН: МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВЯ

---

### ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ

Виробники антисептиків не могли перереєструвати дезінфекційні засоби, оскільки з 2018 року порядок державної реєстрації дезінфікуючих засобів змінився. Замість Держсанепідслужби відповідальність за реєстрацію антисептиків перейшла до МОЗ. Через відсутність нормативної бази нова процедура не запрацювала.

### РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНЕНИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО

Рада виявила недоліки законодавчої бази в частині реєстрації дезінфекційних засобів Міністерство охорони здоров'я та рекомендувала завершити підготовку нормативних актів щодо реєстрації дезінфекційних засобів.

В березні 2020 року Кабінет Міністрів України прийняв Постанову №908, якою спростив механізм державної реєстрації (перереєстрації) дезінфекційних засобів. Виробники антисептиків успішно перереєстрували дезінфекційні засоби, попередня реєстрація яких закінчилася минулого року.

## ДЕРЖАВНИЙ ОРГАН: ДЕРЖАВНА ПОДАТКОВА СЛУЖБА

---

### ПРОБЛЕМИ, ВИЯВЛЕНІ ПІД ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ

Рада бізнес-омбудсмена стала свідком того, що підприємці не могли оскаржити рішення податкових перевірок Державної податкової служби через сплив 10-денного терміну, визначеного у Податковому Кодексі.

### РЕЗУЛЬТАТ, ДОСЯГНЕНИЙ ЗА СПРИЯННЯ РБО

30 березня 2020 року законом № 540-IX 10-денний термін продовжили на час всього карантину. Проте у систему ДПС не внесли відповідні технічні зміни та скарги відхилялися автоматично.

ДПС дослухалася до рекомендацій Ради та оновила програмне забезпечення. Строк оскарження результатів податкових перевірок подовжився після спливу 10-денного терміну.

### 3.3. РЕКОМЕНДАЦІЇ, ВИКОНАНІ З СИСТЕМНИХ ЗВІТІВ



**Системний звіт**

**Жовтень 2015**

#### ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

##### Проблема/завдання

Підвищення прозорості при експортно-імпортних операціях з металобрухтом

##### Рекомендація РБО

- (1) Розробити зміни до Закону України «Про металобрухт» щодо регулювання експорту та імпорту для модернізації законодавства та вдосконалення економічних і правових положень, пов’язаних з операціями з металобрухтом.
- (2) Вивчити вимоги щодо класифікації металобрухту так званого «Зеленого переліку» відходів для спрощення процедур відповідно до зобов’язань за Базельською конвенцією про контроль за транскордонним перевезенням небезпечних відходів та їх видаленням

##### Дії, виконані державними органами

###### Виконано

Закон про внесення змін до деяких законодавчих актів (щодо детінізації ринку металургійної сировини та операцій з металобрухтом) 776-IX прийнято 14.07.2020 р.

Набрання чинності, відбудеться 14.11.2020 р.

Законом імплементуються рекомендації РБО в частині загальної модернізації законодавства про операції з металобрухтом та вдосконалення економічних і правових положень, пов’язаних з операціями з металобрухтом (в тому числі щодо регулювання експорту та імпорту) шляхом внесення змін до Закону України «Про металобрухт».

##### Суттєвий прогрес

04.06.2020 р. у Верховній Раді України зареєстровано проект Закону України № 2207-1-д «Про управління відходами», який врегулює питання отримання висновку на транскордонне перевезення небезпечних відходів.

21.07.2020 р. прийнято в першому читанні



## Системний звіт

Липень 2016

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

## Проблема/завдання

Забезпечення прозорості та підзвітності публічних закупівель при будівництві комплексних інфраструктурних проектів.

## Рекомендація РБО

Підготувати зміни до Закону України «Про публічні закупівлі» щодо:

- A** доповнення основних термінів закону поняттям «консорціум» для забезпечення можливостей спільного подання пропозиції на торги декількома учасниками без створення окремої юридичної особи.
- B** зменшення (а в подальшому і скасування, принаймні для закупівель вище порогів €С) обов'язкового мінімуму вагомості критерію «низька ціна» з 70% до 50% для закупівлі робіт.

## Дії, виконані державними органами

19.04.2020 набула чинності нова редакція Закону України «Про публічні закупівлі», що була затверджена 19.09.2019 Законом України № 114-IX

- A** Забезпечено правову можливість для участі групи суб'єктів господарювання як учасників процедур (консорціумів);
- B** Альтернативним вирішенням проблеми наявності обов'язкового мінімуму вагомості критерію «низька ціна» в новій редакції ЗУ «Про публічні закупівлі» запроваджено критерій «життєвого циклу».
  - зняті обмеження стосовно застосування нецінових критеріїв оцінки тендерних пропозицій для предметів закупівель, які мають складний та спеціалізований характер;
  - розширено перелік критеріїв оцінки тендерних пропозицій (ціна, вартість життєвого циклу або ціна/вартість життєвого циклу разом з іншими критеріями оцінки);
  - з метою попередження демпінгу Закон передбачає визначення аномально низької ціни тендерної пропозиції та можливість її відхилення замовником.

**Проблема**

Адаптація законодавства щодо розміщення на ринку будівельних виробів до законодавства ЄС із дотриманням зобов'язань України за Угодою про асоціацію з ЄС

**Рекомендація Ради**

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

**Дії, виконані державними органами****Виконано**

Закон України «Про надання будівельної продукції на ринку» прийнято ВРУ 02.09.2020 р. і пізніше підписано Президентом України.

**Системний звіт****Листопад 2016**

## **ВИКЛИКИ ТА ПРОБЛЕМИ У СФЕРИ ЗАХИСТУ ТА КОНТРОЛЮ ЗА КОНКУРЕНЦІЮ**

**Проблема/завдання**

Повний та об'єктивний розгляд скарг (у тому числі у сфері публічних закупівель) залежить від можливості учасників процедури оскарження подавати необхідні документи для обґрунтування наявності порушених прав або законних інтересів (у разі їх наявності).

Проте на практиці трапляються непоодинокі випадки відмови Антимонопольного комітету України у прийнятті додаткових документів, що призводить до необґрунтованих порушень прав суб'єктів господарювання.

**Рекомендація РБО**

Надати можливість суб'єктам оскарження або будь-яким іншим учасникам процедури оскарження подавати додаткові документи, які стосуються предмету скарги.

**Дії, виконані державними органами**

19 квітня 2020 року був введений в дію Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про публічні закупівлі» та деяких інших законодавчих актів України щодо вдосконалення публічних закупівель» № 114-IX (надалі — «Закон»).

Законом було запроваджено низку революційних змін до законодавства про публічні закупівлі, зокрема, щодо порядку оскарження процедур закупівлі.

Так, відтепер суб'єкти оскарження та інші учасники процедури закупівлі мають право долучити до розгляду скарги матеріали, які вони вважають необхідними для її належного розгляду (положення частини 16 статті 18 Закону України «Про публічні закупівлі»).

Такі матеріали подаються учасниками процедури оскарження не пізніше ніж за три робочі дні до дати розгляду скарги постійно діючою адміністративною колегією (колегіями) Антимонопольного комітету України з розгляду скарг про порушення законодавства у сфері публічних закупівель.



## Системний звіт

Березень 2020

### ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ

#### Проблема/ завдання

Забезпечити можливість робітникам МСП неповного робочого часу, роботи змінами, дистанційної праці тощо.

#### Рекомендація РБО

Якісно переглянути та ініціювати внесення змін до законодавства, передбачивши гнучкі форми організації та режиму праці, в т.ч. в контексті питання неповного робочого часу, роботи змінами, обліку робочого часу, вихідних та святкових днів, дистанційної праці тощо.

#### Дії, виконані державними органами

02.04.2020 набрав чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України, спрямованих на забезпечення додаткових соціальних та економічних гарантій у зв'язку з поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19)» (№ 540-IX від 30.03.2020).

Зокрема, вказаним Законом викладено у новій редакції статтю 60 Кодексу законів про працю, якою з 02.04.2020 регламентовано гнучкий режим робочого часу.

Ст. 60 Закону регламентує гнучкий режим робочого часу. Наприклад, (i) фіксований час, протягом якого працівник обов'язково повинен бути присутнім на робочому місці; (ii) змінний час, протягом якого працівник на власний розсуд визначає періоди роботи в межах встановленої норми тривалості робочого часу; (ii) дистанційна (надомна) робота.

Надати комплексну інформацію бізнесу щодо можливостей фінансування.

Розглянути можливість створення на базі урядових веб-ресурсів окремого розділу, присвяченого доступу МСП до фінансування.  
Забезпечити агрегацію актуальної інформації про програми фінансування та гранти, відповідні освітні програми для МСП.

На Порталі для підприємців [sme.gov.ua](https://sme.gov.ua/support_programs/) розміщено донорські, банківські та бюджетні програми підтримки [https://sme.gov.ua/support\\_programs/](https://sme.gov.ua/support_programs/)

На сайті Мінекономіки міститься перелік програм підтримки підприємців <https://www.me.gov.ua/Documents>List?lang=uk-UA&id=5dee0c19-31f9-4a56-9f86-c05dc322cbb4&tag=ProgramiPidtrimkiPidprimtsiv>

## Проблема

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

## Рекомендація Ради

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

## Дії, виконані державними органами

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

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

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

## Проблема

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

## Рекомендація Ради

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

## Дії, виконані державними органами

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

## Проблема

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

## Рекомендація Ради

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

## Дії, виконані державними органами

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

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

## Проблема

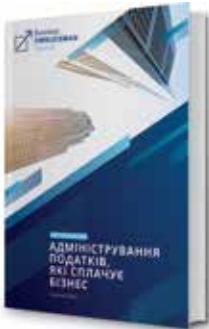
Наближення технічного регулювання, стандартів та оцінки відповідності.

## Рекомендація Ради

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

## Дії, виконані державними органами

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



## Системний звіт

**Липень 2020**

### АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ, ЯКІ СПЛАЧУЄ БІЗНЕС

#### Проблема/завдання

Проблема полягає у необхідності поновлення показників Системи електронного адміністрування (СЕА ПДВ (зокрема, реєстраційного ліміту — суми, на яку платник ПДВ має право зареєструвати податкові накладні та розрахунки коригувань у Єдиному реєстрі податкових накладних) в тих платників ПДВ, реєстрація яких була анульована та у подальшому поновлена на підставі рішення вищого за рівнем контролюючого органу або суду.

#### Рекомендація РБО

Рада рекомендувала Мінфіну та ДПС забезпечити вжиття всіх необхідних заходів (у тому числі організаційних та технічних), які забезпечать поновлення показників СЕА ПДВ в тих платників ПДВ, реєстрація яких була анульована та у подальшому поновлена.

У разі, якщо це могло б бути необхідно для імплементації рекомендації, Рада запропонувала Мінфіну та ДПС підготувати, а КМУ — затвердити проект відповідних змін до Порядку електронного адміністрування ПДВ (№ 569) або інших підзаконних нормативно-правових актів.

#### Дії, виконані державними органами

Постановою КМУ № 1024 від 28.10.2020 доповнено Порядок електронного адміністрування ПДВ (№ 569) пунктом 7-1 відповідного змісту, який відповідає рекомендаціям Ради.

<b>Проблема/завдання</b>	<b>Рекомендація РБО</b>	<b>Дії, виконані державними органами</b>
<p>Проблема полягала у тому, що Експертна рада з питань підготовки узагальнюючих податкових консультацій при Міністерстві фінансів України («Експертна рада») — фактично не працювала, і в Україні перестали видаватись узагальнюючі податкові консультації («УзПК»).</p> <p>Хоча на підзаконному рівні було чітко закріплено обов'язок проводити засідання Експертної ради не рідше одного разу на квартал, у 2019 році засідання Експертної ради відбулися лише двічі, а за перші сім місяців 2020 року не відбулося жодного засідання.</p>	<p>Рада рекомендувала Мінфіну вжити комплекс заходів, спрямованих на активізацію діяльності Експертної ради: оновити її склад, провести інвентаризацію питань, які потребують видачі УзПК, збільшити частоту засідань та кількість проектів УзПК, які обговорюються на кожному засіданні, ширше застосовувати практику заочного опрацювання проектів УзПК у проміжку часу між засіданнями.</p>	<p>Оновлений склад Експертної ради розпочав діяльність у IV кварталі 2020 року.</p> <p>У IV кварталі 2020 року проведено 4 засідання. Створено 4 робочі підгрупи. Обговорено та затверджено перелік з 20 питань, які потребують видання УзПК.</p> <p>23 грудня 2020 року Експертною радою було схвалено, а 05.01.2021 наказом Мінфіну затверджено УзПК — першу з серпня 2019 року.</p>

### 3.4. ТЕМА ЗВІТУ: ОГЛЯД ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, ЩО МІСТЯТЬСЯ У СИСТЕМНИХ ЗВІТАХ

Повноваження Ради бізнес-омбудсмена передбачають не тільки допомогу бізнесу у розгляді звернень, а й виявлення та вирішення системних питань, що впливають на якість бізнес-середовища в Україні. РБО має унікальні можливості виявляти системні проблеми та пропонувати можливі рішення на основі понад 8500 скарг, поданих підприємцями з метою оскарження різноманітних порушень з боку державних органів, органів місцевого самоврядування та державних і комунальних підприємств.

З 2015 року ми поступово відбирали сфери, які ретельно проаналізували, застосовуючи як комплексну юридичну оцінку, так і враховуючи — там де це релевантно — практичні кейси наших скаржників. Розглянувши ці проблеми, ми розробили можливі рішення та оформили їх у вигляді конкретних рекомендацій, викладених у відповідних системних звітах, виконання яких є предметом нашого постійного моніторингу.

### РЕКОМЕНДАЦІЇ, НАДАНІ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ, ТА ЧАСТКА ЇХ ВИКОНАННЯ СТАНОМ НА БЕРЕЗЕНЬ 2021 РОКУ



## Системний звіт

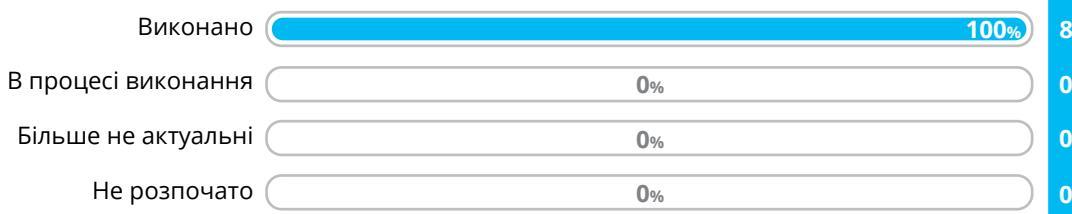
### ПРОБЛЕМИ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЯКІ БЕЗПОСЕРДНЬО ПОВ'ЯЗАНІ ІЗ ВОЄННИМИ ДІЯМИ НА СХОДІ УКРАINI ТА АНЕКСІЄЮ АР КРИМ

ЛІПЕНЬ 2015



### ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

8



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

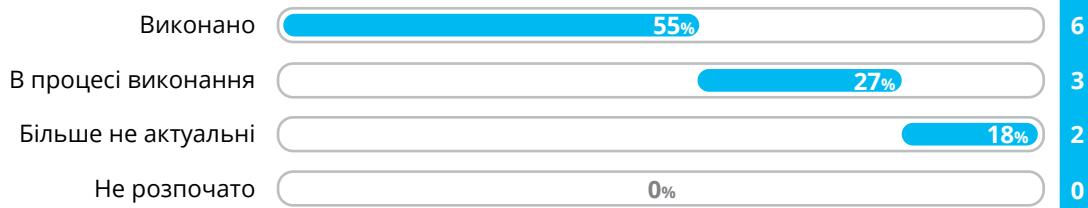
- ✓ Виконати всі фінансові зобов'язання перед підприємствами, чиї співробітники були мобілізовані на «особливий період» в зону проведення антитерористичної операції (ATO)
- ✓ Удосконалити систему спеціальних дозволів для транспортування товарів до зони АТО зі застосуванням підходу «єдиного вікна»
- ✓ Повернути вагони, що перебували у власності України, які були заблоковані на анексованій території Криму

## Системний звіт ПІДКЛЮЧЕННЯ ДО ЕЛЕКТРОПОСТАЧАННЯ

ЛИПЕНЬ 2015



### ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:



11



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Встановити фіксований розмір плати за приєднання
- ✓ Забезпечити розробку проектної документації електропередавальною організацією компанією
- ✓ Спростити погодження проектної документації шляхом встановлення фіксованих термінів



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Удосконалити процедуру відвелення земельних ділянок
- ✗ Забезпечити підключення електроустановки замовника до електричних мереж на підставі договору (без необхідності подання окремої заяви)
- ✗ Підготуввати нові та урорядкувати існуючі плани забудови території

## Системний звіт

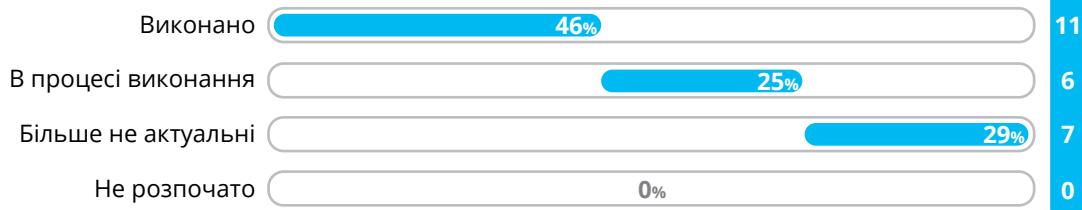
# ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ЗОВНІШНЬОЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

ЖОВТЕНЬ 2015



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

**24**



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Скасувати спеціальні санкції для експортерів та імпортерів (режим індивідуального ліцензування зовнішньоекономічної діяльності)
- ✓ Удосконалити економічні та законодавчі положення операцій з металобрухтом
- ✓ Врегулювати процедури, пов'язані з державним експортним контролем шляхом створення єдиного списку товарів подвійного призначення та Єдиного експортного веб-порталу



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Спростити процедури, необхідні для отримання дозволів, пов'язаних з міжнародною торгівлею
- ✗ Внести зміни до Митного кодексу та запровадити процедури пост-митного контролю
- ✗ Спростити процедури, необхідні для отримання дозвільних документів, пов'язаних з міжнародною торгівлею
- ✗ Підготувати зміни до митного законодавства, пов'язаного з імплементацією пост-митного контролю

## Системний звіт

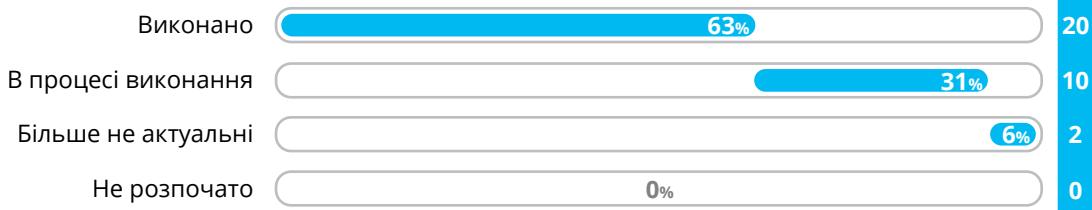
# ПРИРОДНІ МОНОПОЛІСТИ VS. КОНКУРЕНТНИЙ БІЗНЕС: ШЛЯХИ ПОЛІПШЕННЯ СПІВПРАЦІ

СІЧЕНЬ 2016



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

32



## ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Покращити доступ до інженерної мережі (частково впроваджено для електроенергії та газу)
- ✓ Забезпечити доступ споживачів до основної інформації про електроенергію та комунальні послуги
- ✓ Запровадити показники якості комунальних послуг
- ✓ Встановити вимоги до постачальників послуг щодо оприлюднення основних показників їх діяльності на своїх веб-сайтах



## ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Поліпшити обробку скарг споживачів
- ✗ Впровадити концепцію переходу від методу «витрати плюс» до методології на основі регуляторної бази активів у сфері електро- та газопостачання
- ✗ Вжити всіх необхідних заходів для впровадження методологій стимулюючого тарифоутворення на регульованому рівні у сфері комунальних послуг

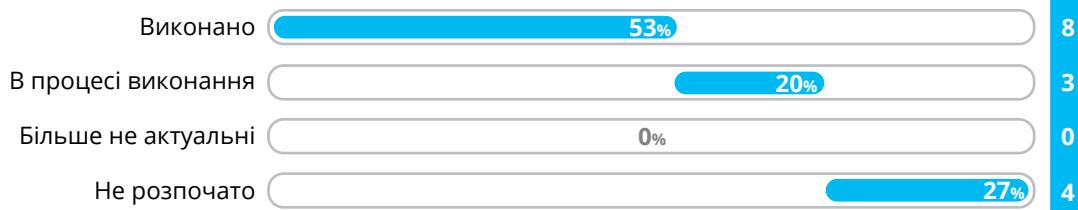
## Системний звіт

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

СІЧЕНЬ 2016



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:



15



## ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Встановити максимальні строки проведення досудового розслідування кримінальних проваджень до повідомлення особі про підозру

- ✓ Запобігти різним типам зловживань, які вчиняються на стадії досудового розслідування

- ✓ Покращити механізми контролю над особистою відповідальністю співробітників правоохоронних органів



## ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Заборонити кримінальне переслідування особи за ухилення від сплати податків до остаточного узгодження податкових зобов'язань

- ✗ Розробити методичні рекомендації щодо того, як скаржникам оформляти заяви чи повідомлення про вчинене кримінальне правопорушення

- ✗ Встановити максимальні строки проведення експертизи

## Системний звіт

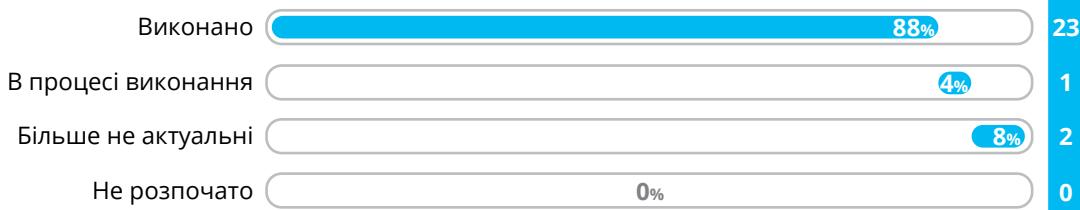
# ЗМЕНШЕННЯ КОРУПЦІЙНИХ РИЗИКІВ ТА СТВОРЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙ В БУДІВНИЦТВІ

ЛИПЕНЬ 2016



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

26



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Спростити отримання дозволів на будівництво
- ✓ Узгодження умов розміщення будівельних матеріалів на ринку відповідно до норм і стандартів ЄС
- ✓ Надати доступ до інформації про містобудування, архітектуру та територіальне планування
- ✓ Удосконалити або скасувати чинну процедуру обов'язкового пайового внеску для покращення місцевої інфраструктури
- ✓ Удосконалити процедури державних закупівель у будівництві



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Усунути прогалини у земельному законодавстві, що регулює права землекористування

## Системний звіт

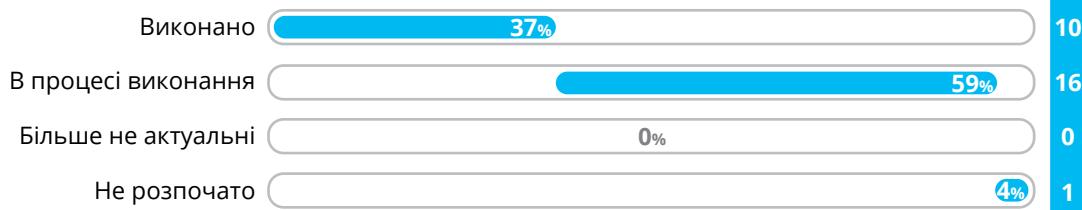
### ВИКЛИКИ ТА ПРОБЛЕМИ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ТА КОНТРОЛЮ ЗА КОНКУРЕНЦІЄЮ

ЛІСТОПАД 2016



### ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНІХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

27



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Прийняти Загальнодержавну програму розвитку конкуренції
- ✓ Оприлюднити основний зміст індивідуальних рекомендацій, виданих АМКУ
- ✓ Прийняти законодавство у сфері державної допомоги



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Встановити граничні строки розгляду справ про зловживання монопольним становищем
- ✗ Забезпечити розділення повноважень АМКУ щодо проведення розслідувань та прийняття рішень
- ✗ Забезпечити прийняття Методики розрахунку розмірів штрафів у формі відповідного законодавчого акта

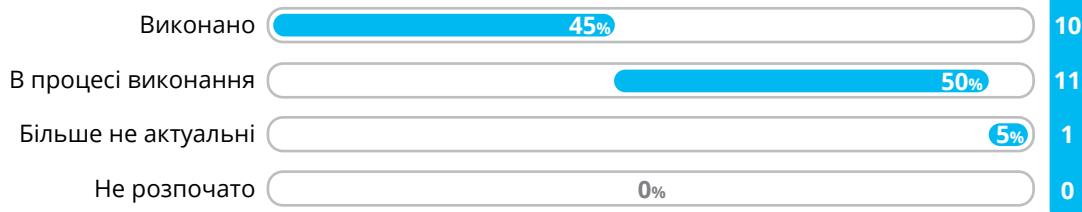
## Системний звіт

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

ЛЮТИЙ 2017



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:



22



## ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Усунути прогалини в законодавстві та сприяти добровільному об'єднанню територіальних громад
- ✓ Удосконалити процедури оренди землі
- ✓ Підвищити якість та рівень надання адміністративних послуг



## ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Запровадити прозорі і конкурентні процедури відбору чиновників до місцевих органів влади
- ✗ Завершити розробку норм, що регулюють децентралізацію державних повноважень у всіх галузях і сферах надання адміністративних та соціальних послуг
- ✗ Створити конституційну основу для запобігання зловживань з боку місцевих органів влади

## Системний звіт

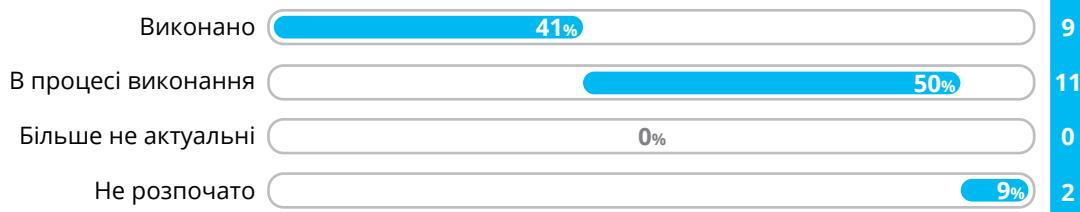
# БОРОТЬБА З РЕЙДЕРСТВОМ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЛІПЕНЬ 2017



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНІХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

22



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Забезпечити повну синхронізацію між даними Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Державним земельним кадастром

- ✓ Оприлюднювати результати камеральних перевірок державних реєстраторів

- ✓ Усунути юрисдикційні конфлікти в судових спорах у сфері державної реєстрації



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Запровадити систему оповіщення учасників юридичної особи про проведення реєстраційних дій стосовно такої юридичної особи

- ✗ Розробити Методичні рекомендації для правоохоронців по розслідуванню найбільш типових випадків рейдерства

- ✗ Забезпечити повну технічну взаємодію Державного реєстру речових прав на нерухоме майно та Єдиного державного реєстру судових рішень

## Системний звіт

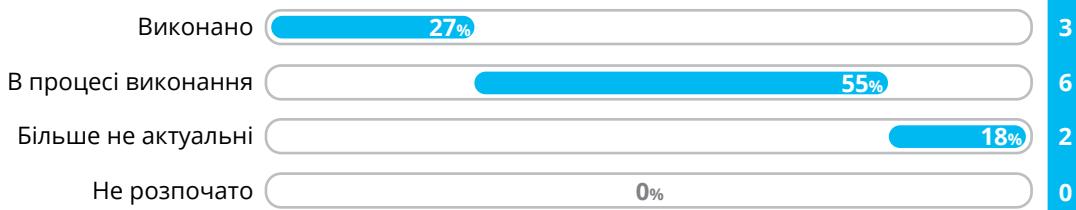
# КОНТРОЛЬ ЗА КОНТРОЛЕРАМИ: СТАН ВПРОВАДЖЕННЯ РЕФОРМИ КОНТРОЛЮЮЧИХ ОРГАНІВ

СІЧЕНЬ 2018



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

11



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Затвердити Методологію розробки критеріїв оцінки ступеня ризику від ведення підприємницької діяльності та визначити періодичність запланованих заходів державного нагляду (контролю)
- ✓ Впровадити ризик-орієнтований підхід до здійснення контролю (моніторингу)



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Створити Інтегровану автоматизовану систему (IAS) заходів державного нагляду (контролю) та забезпечити її функціонування
- ✗ Розглянути питання стандартизації документів, які Державна регуляторна служба видає у випадках порушень з боку контролюючих, ліцензійних та дозвільних органів

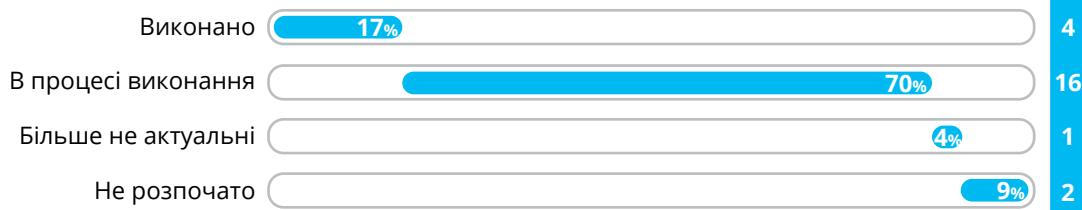
## Системний звіт

### АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ У МИТНІЙ СФЕРІ

ЛІПЕНЬ 2018



### ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНІХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:



23



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Удосконалити механізм повернення надмірно сплачених митних платежів
- ✓ Прийняти законодавство про уповноважених економічних операторів
- ✓ Запровадити можливість обміну між митними органами та декларантами електронними документами



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Створити публічний електронний реєстр рішень щодо класифікації товарів
- ✗ Реформувати інститут адміністративної відповідальності за порушення митних правил
- ✗ Забезпечити поступовий переход до пост-аудиту як основної форми митного контролю

## Системний звіт

# АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЛЯ БІЗНЕСУ У СФЕРІ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

СІЧЕНЬ 2019



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

18



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Затвердити критерії оцінки ступеня ризику від провадження господарської діяльності
- ✓ Змінити Порядок №.1107 від 26 жовтня 2011 р., де чітко вказати, що порушення тезнікі безпеки праці тягне за собою відмову в продовженні терміну дії саме того дозволу вимоги якого були порушені у зв'язку з виробничою травмою



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

✗ Надати територіальним органам рекомендації щодо дотримання вимог під час затвердження планів розвитку гірничих робіт

✗ Розробити та подати на відповідне затвердження порядок взаємодії між Державною службою з питань, комісіями з питань праці при місцевих органах влади, Національною поліцією України під час здійснення державного нагляду у сфері трудових відносин

✗ Переглянути процес підготовки з питань охорони праці, внести зміні до Типового положення про порядок навчання та оцінювання знань з питань безпеки праці

## Системний звіт

# АДМІНІСТРАТИВНЕ ОСКАРЖЕННЯ: ПОТОЧНИЙ СТАН ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

ЛІПЕНЬ 2019



## ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:



54



## ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- Забезпечити остаточне прийняття проекту Закону України «Про адміністративну процедуру» №3475 (який був прийнятий ВРУ 2 вересня 2020 року у 1-му читанні), який, серед іншого, передбачав би наступне:
- Право на адміністративне оскарження не лише будь-яких рішень (адміністративних актів), але й дій та бездіяльності суб'єктів владних повноважень
  - Встановлення правил делегування повноважень щодо вирішення адміністративних справ
  - Визначення права органу оскарження поновити пропущений строк подання скарги за клопотанням скаржника за наявності поважних причин
  - Обов'язкового застосування КРІ «рівень підтвердження судами рішень, прийнятих у процедурі адміністративного оскарження



## Системний звіт

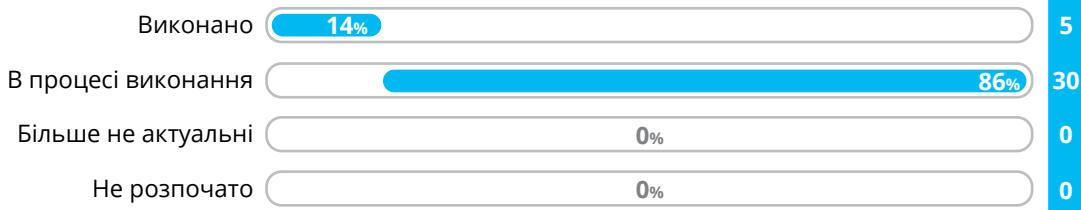
### ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ

ЛЮТИЙ 2020



### ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНІХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

35



#### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Розпочати інформування МСП про основні зміни в законодавстві, впроваджені Офісом розвитку МСП та на відповідній сторінці у Facebook  
<https://sme.gov.ua/sme-development-office/>  
<https://www.facebook.com/SME.GOV.UA>



#### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- Затвердити реалістичний План дій розвитку МСП. План дій розвитку МСП повинен враховувати всі МСП (мікро-, малий та середній бізнес), а також супроводжуватись виділенням необхідних фінансових ресурсів

## Системний звіт

### АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ, ЯКІ СПЛАЧУЄ БІЗНЕС

СЕРПЕНЬ 2020



### ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ:

55



### ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- ✓ Забезпечити виплату сум бюджетного відшкодування, узгоджених за результатами судового оскарження, невідкладно після набрання законної сили відповідним судовим рішенням, незалежно від його касаційного оскарження
- ✓ Забезпечити поновлення показників у СЕА ПДВ в тих платників ПДВ, реєстрація яких була анульована та у подальшому поновлена
- ✓ Активізувати діяльність Експертної ради при Міністерстві фінансів України з питань видачі узагальнюючих податкових консультацій



### ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:

- ✗ Забезпечити виконання судових рішень, щодо реєстрації податкових накладних та розрахунків коригувань у розумні строки
- ✗ Встановити додаткові критерії вимоги до мотивування рішень про відповідність платників ПДВ критеріям ризиковості, та запровадити механізми адміністративного оскарження таких рішень
- ✗ Забезпечити збереження показників СЕА ПДВ в разі реорганізації юридичних осіб

## ОСНОВНІ ВИКОНАНІ РЕКОМЕДАЦІЇ ЗА ПЕРІОД ЛИПЕНЬ 2015 – БЕРЕЗЕНЬ 2021 РР.:



У 2015 році ми переконали Уряд повернути державний борг на суму 2 млрд грн компаніям, що головним чином передбачало компенсацію середньомісячної заробітної плати працівникам, мобілізованим до зони АТО. За сприяння РБО у 2015 році Кабмін вдосконалів систему координації та спеціальних дозволів на перевезення вантажів у зону АТО та з неї використовуючи підхід «єдиного вікна». Це покращення було особливо своєчасним, оскільки його впровадження збіглося з активними бойовими діями та необхідністю евакуації активів бізнесу на підконтрольну Україні територію.



Зусилля РБО допомогли ліквідувати одну з найбільших корупційних схем, яка протягом багатьох років перешкоджала вільній зовнішній торгівлі і експорту. З прийняттям закону «Про валюту та валютні операції», були зокрема скасовані спеціальні санкції у зовнішній торгівлі. Було остаточно скасовано режим індивідуального ліцензування, який застосовувався до підприємств за незначні порушення, блокуючи їх експортно-імпортні операції.



У 2015 році ми рекомендували створити систему, яка б забезпечувала прозоре повернення ПДВ та запобігала накопиченню великих боргів з ПДВ у майбутніх періодах. В результаті співпраці з Міністерством фінансів було запроваджено відкритий та прозорий реєстр відшкодування ПДВ. РБО також вирішила проблему списання значних боргів з ПДВ, які накопичилися з 2007 року і не сплачувалися з 2015 р. Після надання РБО системних рекомендацій Уряду з цього питання і низки проведених ділових зустрічей, організованих РБО під головуванням Прем'єр-міністра України, усі борги з ПДВ були погашені. Сума ПДВ, відшкодована скаржникам РБО, становить понад 4 млрд. грн., в той час як загалом, за даними ДФС, у 2016 р. було повернуто 94 млрд. грн. ПДВ.



Ми також рекомендували налагодити ефективну роботу СМКОР, що дозволило відстежувати ланцюжок ПДВ та боротися з шахрайським відшкодуванням, так званим «схемним» ПДВ. Так, 1 липня 2017 року почала повноцінно функціонувати система моніторингу оцінки ризиків, що дало змогу зупинити реєстрацію ризикових податкових накладних. Загалом боротьба податкової служби проти фіктивного ПДВ є вічною проблемою. Питання є типовим не лише для України, а й для всіх країн, які адмініструють ПДВ. З метою припинення існування цих незаконних схем податкові органи постійно розробляють нові інструменти. Раніше це був «статус 09», потім розірвання угод про визнання електронної звітності. У 2017 році була започаткована СМКОР, яка ефективно функціонує з 2018 року. Однак, фіктивні підприємства все ж знаходять нові способи обійти систему і порушити правила. Окрім активної роботи, спрямованої на вдосконалення процесів та вирішення системних питань, ми також не залишаємо останньо бізнес, який зіткнувся з окремими проблемами, пов'язаними з блокуванням податкових накладних. На відміну від бізнес-асоціацій, які зазвичай підтримують великі компанії, ми розглядаємо звернення підприємців та допомагаємо малому бізнесу.



У 2015 році Рада також порушила питання повернення бізнесу надміру сплачених митних зборів, що виникають внаслідок коригування митної вартості. Такі переплати систематично не поверталися митними органами на підставі нібито відсутності процедури повернення. Після того, як РБО передала це питання як одне з пріоритетних на розгляд Уряду, всі переплати були повернуті. Скаржникам було повернуто лише 9 мільйонів гривень. Таким чином, за підрахунками експертів, загальний ефект від вирішення системного питання становить сотні мільйонів гривень. Крім того, були врегульовані відповідні процедури погашення переплат для запобігання подібним проблемам у майбутньому.



Відомі закони МаскиШоуСтоп-1 та МаскиШоуСтоп-2 були прийняті на основі наших системних рекомендацій. Ці закони допомогли усунути найбільш жорсткий вид тиску на бізнес з боку правоохоронних органів. Зараз компанії майже не стикаються з випадками, коли правоохоронці можуть увірватися в офіси компаній з автоматами у балаклавах. На основі наших рекомендацій дії правоохоронців під час обшуків врегульовані — обшуки та судові засідання тепер підлягають обов'язковій відео- та аудіофіксації, а адвокат має право бути присутнім на будь-якому етапі цієї слідчої дії.



Починаючи з 2016 року Рада рекомендувала забрати повноваження щодо розслідування економічних та податкових злочинів від Служби безпеки та Національної поліції, ліквідувати Податкову поліцію та створити окремий дієвий орган на основі аналітичного підходу у своїй роботі, без силового блоку та «маски-шоу». Врешті-решт, на початку 2021 року наші спільні зусилля з іншими зацікавленими сторонами дали результат — був прийнятий закон про Бюро економічної безпеки.



Порогову суму для порушення кримінальної справи було збільшено з 960 500 до 2 881 500 грн. Ми вважаємо, що це зменшить необґрунтований тиск на бізнес.



До лютого 2021 року нові власники нерухомості не могли автоматично отримати право на землекористування, і ім доводилося проходити процедуру виділення землі у користування та укладання договору оренди, що займало багато часу. Щоб вирішити цю проблему, РБО рекомендувала Міністерству регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства та Міністерству юстиції внести зміни до земельного законодавства і встановити автоматичну передачу прав на землекористування, коли будівля передається від землекористувача до нового власника.



У системному звіті, присвяченому питанням антикорупційних заходів у сфері будівництва, РБО наголосила на необхідності впровадження якості Регламенту ЄС про якість будівельних матеріалів ( через закінчення терміну дії національних стандартів та з метою подальшої реалізації Угоди про асоціацію між Україною та ЄС). У 2020 році ВРУ прийняла Закон «Про надання будівельної продукції на ринку». Повна імплементація нового законодавства дозволить вітчизняним виробникам маркувати свою продукцію знаком «СЕ» та вільно продавати її на ринку ЄС без додаткової сертифікації.



Відповідно до наших рекомендацій, розроблених спільно з Офісом ефективного регулювання, були повністю змінені підходи до систем ліцензування у будівництві, зокрема, впроваджено підхід на основі оцінки ризиків, спрощено процедуру отримання дозволів на будівництво. Міністерство регіонального розвитку спільно з Державною архітектурно-будівельною інспекцією надало доступ до інформації про містобудування та територіальне планування. Тепер у своїх електронних кабінетах забудовники можуть бачити весь процес будівництва — від заявки до введення об'єкта в експлуатацію.



Були повністю синхронізовані дані між Державним реєстром речових прав на нерухоме майно (Реєстр) та Держгеокадастром. Відтепер дані Реєстру доступні для кадастрових реєстраторів. Таким чином, розбіжності між Реєстром та Держгеокадастром більше не зашкодять діяльності законних власників після скасування «рейдерських» реєстраційних дій. Наразі заявник, який має намір зареєструвати своє право власності (наприклад, право власності на землю чи оренду) в Реєстрі, не отримує витягу з Держгеокадастру. Відтепер державний реєстратор має прямий доступ до даних Держгеокадастру — можна перевірити наявність земельної ділянки (її кадастровий номер), інформацію про власників/користувачів земельних ділянок. Можна самостійно перевірити достовірність даних, зазначених у заявлі про реєстрацію права власності.

Окрім цього, усі зміни в Реєстрі також синхронізуються з Держгеокадастром. Це стосується випадків, коли було оскаржено незаконне втручання. Наприклад, після адміністративного оскарження реєстраційної дії, виконаної внаслідок незаконного втручання в Реєстр, він, наприклад, відновлює право власності на землю землевласника — ці зміни автоматично синхронізуються з Держгеокадастром.



Нам вдалося забезпечити виконання наступних системних рекомендацій, викладених в системному звіті, опублікованому в 2020 році та присвяченому адмініструванню податків:

- Забезпечити своєчасну виплату бюджетного відшкодування за рішенням суду після набрання ним законної сили і незважаючи на його оскарження в касаційному порядку.
- Забезпечити відновлення даних з СЕА ПДВ для платників податків, реєстрація яких платниками ПДВ була скасована та згодом поновлена.
- Активізувати роботу Експертної ради з видачі узагальнюючих податкових консультацій, створеної під егідою Міністерства фінансів України.

## ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ, ЯКІ МАЮТЬ БУТИ ВИКОНАНІ:



Що стосується зловживань співробітників правоохоронних органів, ми рекомендували заборонити кримінальне переслідування за ухилення від сплати податків доти, доки податковий борг не вважатиметься «узгодженими/визнаним».



Що стосується природних монополістів, відповідальні державні органи досі не впровадили концепцію переходу від методу «витрати плюс» до методології на основі регуляторної бази активів у сфері електро- та газопостачання та не вжили всіх необхідних заходів для впровадження методологій стимулюючого тарифоутворення на регульованому рівні у сфері тепло-, водопостачання та управління відходами.



З метою вирішення проблем, що стосуються конкуренції, ми запропонували встановити фіксовані терміни розслідування справ про порушення конкуренції. Ми також рекомендували розділити повноваження АМКУ щодо розслідування справ та прийняття рішень.



Що стосується взаємодії з місцевими органами влади, ми заохочуємо завершити реформу децентралізації. Парламент повинен створити конституційний баланс повноважень місцевих органів влади та президентської вертикалі, посилити підзвітність місцевих органів влади і розглянути питання меж об'єднаних територіальних громад.



Стосовно боротьби з рейдерством, ми запропонували впровадити систему повідомлення власників корпоративних прав про майбутні реєстраційні дії. Власник негайно отримає повідомлення (SMS) про будь-які дії щодо реєстрації майна, що йому належить (купівля, продаж, поділ, іпотека тощо), і зможе негайно відповісти — наприклад, оскаржити відповідну реєстраційну дію. Іншими словами, не буде жодної необхідності постійно перевіряти статус майна в Реєстрі, про будь-які зміни буде своєчасно повідомлено.



Було рекомендовано забезпечити повну технічну взаємодію між Реєстром речових прав на нерухоме майно і Єдиним державним реєстром судових рішень. Наразі для здійснення реєстраційної дії в Реєстрі на підставі рішення суду (наприклад, про визнання права власності на будівлю чи земельну ділянку) державному реєстратору необхідно подати заяву та рішення суду у паперовій формі. Як тільки державна судова адміністрація забезпечить технічну взаємодію між Реєстром і Єдиним реєстром судових рішень, такі реєстраційні дії (власне виконання судових рішень) буде здійснюватися автоматично, без участі зацікавленої сторони. Хоча на законодавчому рівні така взаємодія вже існує, на практиці це не працює.



Для вирішення митних питань, з якими стикаються бізнес, ми рекомендували створити державний реєстр рішень класифікації товарів; перейти до пост-митного контролю як основної форми митного контролю.



Що стосується питань праці, ми запропонували запровадити електронну платформу в сфері трудового нагляду з метою стимулювання державних чиновників більше займатися профілактичною роботою, а не перевірками. Надано ще одну рекомендацію з питань праці: заохочувати компанії офіційно працевлаштовувати персонал і переходити на "білі виплати"; цього можна досягнути шляхом налагодження ефективної співпраці між Державною фіскальною службою, Державною службою з питань праці та Національною поліцією.



У звіті присвяченому процедурі адміністративного оскарження ми рекомендували прийняти Закон «Про адміністративну процедуру», який, серед іншого: 1) дозволить застосовувати механізм адміністративного оскарження для оскарження не лише будь-якого рішення, а й дій та бездіяльності органів державної влади ; 2) встановить правила, що регулюють делегування повноважень з вирішення адміністративних справ. Остаточне прийняття цього Закону очікується в 2021 році.



Що стосується МСП, ми рекомендували затвердити реалістичний План дій розвитку МСП, яким врахувати всі форми МСП (мікро, малий та середній бізнес) та забезпечити необхідне фінансування.



У нашому нещодавньому звіті про адміністрування податків ми рекомендували:

- забезпечити своєчасне виконання судових рішень, що зобов'язують реєструвати податкові накладні та розрахунки коригування
- встановити додаткові критерії для обґрунтування рішень платника ПДВ, що підпадають під категорію «ризикових», та запровадити належний механізм, що дозволяє адміністративне оскарження таких рішень
- зберігати дані в СЕА ПДВ у разі корпоративної реорганізації платника податків

# 4. СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙХОЛДЕРАМИ

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

## 4.1 СПІВПРАЦЯ З ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

Прагнучи зробити свою діяльність максимально ефективною, РБО підписує Меморандуми про партнерство та співробітництво з державними органами.

Всього РБО підписала

**12**

**МЕМОРАНДУМІВ З:**

Державна податкова служба

Державна митна служба

Державна фіiscalна служба

Офіс Генерального прокурора України

Національна поліція

Служба безпеки України

Міністерство екології та природних ресурсів

Державна регуляторна служба

Міністерство юстиції

Національне антикорупційне бюро

Київська міська державна адміністрація

Національне агентство з питань запобігання корупції

Меморандуми передбачають регулярні зустрічі експертних груп, що є платформою для відкритого та прозорого розгляду окремих скарг, а також вдосконалення законодавства, яке регулює підприємницьку діяльність та усунення перешкод для ведення бізнесу в Україні.

В 2020 році ми провели

**68**



## ЗАСІДАНЬ ЕКСПЕРТНИХ ГРУП З ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ:

	Кількість зустрічей	Кількість розглянутих справ
Державна податкова служба	<b>41</b>	<b>421</b>
Офіс Генерального прокурора	<b>4</b>	<b>100</b>
Національна поліція	<b>5</b>	<b>63</b>
Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів	<b>3</b>	<b>19</b>
Служба безпеки України	<b>1</b>	<b>5</b>
Міністерство юстиції	<b>2</b>	<b>4</b>
Податкова міліція	<b>2</b>	<b>4</b>
Державна митна служба	<b>9</b>	<b>32</b>
Державна служба геології та надр	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>ВСЬОГО</b>	<b>68</b>	<b>650</b>

## ЗУСТРІЧІ З ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

**13.01.2020**

Зустріч Координаційної ради з питань розвитку мікропідприємництва та малого підприємництва

**Організовано:**

Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України

**07.02.2020**



Зустріч з Генеральним прокурором Русланом Рябошапкою

**Організовано:**

Американська торговельна палата

**13.02.2020**



Зустріч Президента України з українським бізнесом

**Організовано:**

Офіс Президента

**04.06.2020**



Зустріч з Головою Державної податкової служби Олексієм Любченком

**Організовано:**

Державна податкова служба України

**19.06.2020**



Засідання Тимчасової спеціальної комісії Верховної Ради України з питань захисту прав інвесторів

**Організовано:**

Тимчасова спеціальна комісія Верховної Ради України з питань захисту прав інвесторів

**04.07.2020**



Зустріч з заступником Генерального прокурора Ігорем Мустецею

**Організовано:**

Офіс Генерального прокурора

**08.07.2020**

Зустріч з Головою Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру

**Організовано:**

Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру

**14.08.2020**



Засідання Колегії Державної податкової служби України

**Організовано:**

Державна податкова служба України

**07.09.2020**



Засідання експертної групи за участю Офісу Генерального прокурора

**Організовано:**

Офіс Генерального прокурора

**10.09.2020**



Зустріч з Генеральним прокурором України Іриною Венедіктовою  
**Організовано:**  
Офіс Генерального прокурора

**23.10.2020**



Зустріч з Директором Національного антикорупційного бюро (НАБУ) Артемом Ситником  
**Організовано:**  
Національне антикорупційне бюро України (НАБУ)

**27.11.2020**



Засідання Національної ради з питань антикорупційної політики під головуванням Президента України Володимира Зеленського  
**Організовано:**  
Національна рада з питань антикорупційної політики

**28.09.2020**



Засідання Національного агентства з питань запобігання корупції  
**Організовано:**  
Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК)

**05.11.2020**



Засідання Тимчасової спеціальної комісії Верховної Ради України з питань захисту прав інвесторів  
**Організовано:**  
Тимчасова спеціальна комісія Верховної Ради України з питань захисту прав інвесторів

**30.11.2020**



Зустріч з Головою Національного агентства з питань запобігання корупції (НАЗК) Олександром Новіковим  
**Організовано:**  
Національне агентство з питань запобігання корупції (НАЗК)

## В 2020 РОЦІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕН ВЗЯВ УЧАСТЬ У ТАКИХ ІНІЦІАТИВАХ:

- Комісія з питань захисту бізнесу при Кабінеті Міністрів України
- Національна рада з питань антикорупційної політики при Президенті України
- Колегія при Державній податковій службі України
- Комітет з призначення керівників особливо важливих для економіки підприємств (Номінаційний комітет)



## **4.2. СТАТУС ЗАКОНОПРОЄКТУ «ПРО УСТАНОВУ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА В УКРАЇНІ»**

**РБО ФУНКЦІОНУЄ НА ПІДСТАВІ  
ПОСТАНОВИ КАБІНЕТУ  
МІНІСТРІВ ВІД 2014 РОКУ.  
ПРОТЕ ЗАКОНОДАВЧА БАЗА  
РБО МАЄ БУТИ ЗАКРІПЛЕНА  
ПАРЛАМЕНТОМ НА РІВНІ ЗАКОНУ  
ДЛЯ ТОГО, ЩОБ:**

зобов'язати органи, які не підпорядковуються Кабінету Міністрів (прокурорів, органи місцевого самоврядування, Службу безпеки України) співпрацювати з бізнес-омбудсменом (БО);

надати інспекторам РБО доступ до службової інформації для цілей розслідування (за умови збереження її конфіденційності);

систематизувати критерії відповідності для розгляду і відхилення скарг, визначити чіткий порядок їх розгляду;

формалізувати право БО зустрічатися з державними службовцями, бути присутнім на прийомі у прем'єр-міністра, а також представляти висновки та системні рекомендації на засіданнях Кабінету Міністрів, Верховної Ради та комітетів Верховної Ради;

дотриматися Принципів захисту і просування інституту омбудсмена Венеціанської комісії, що були затверджені Радою Європи в травні 2019 року та Стамбульського плану дій з боротьби проти корупції ОЕСР, яким Уряду України рекомендовано зміцнити Раду бізнес-омбудсмена шляхом наділення установи відповідними повноваженнями для ефективнішої роботи.

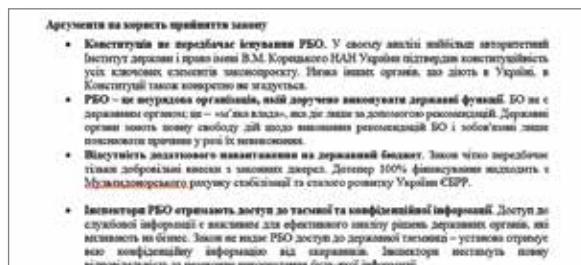
**В 2020 РОЦІ НЕОБХІДНІСТЬ ПРИЙНЯТТЯ ЗАКОНУ ПРО УБО, ЩО СПРЯМОВАНИЙ ЗМІЦНИТИ СТАТУС РБО, ОТРИМАЛА НОВИЙ ПОШТОВХ. ВРУ, СЛІДОМ ЗА РЕКОМЕНДАЦІЮ КОМІТЕТУ З ПИТАНЬ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ УКРАЇНИ, ВІДХИЛИЛА ПОПЕРЕДНІЙ ПРОЄКТ ЗАКОНУ ПРО УБО, ЩО БУВ ПРИЙНЯТИЙ В ПЕРШОМУ ЧИТАННІ В 2016 РОЦІ ТА ПІДТРИМАЛА НОВИЙ ЗАКОНОПРОЄКТ №3607 «ПРО УСТАНОВУ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА В УКРАЇНІ», ЗАРЕЄСТРОВАНИЙ 39 НАРОДНИМИ ДЕПУТАТАМИ В ЧЕРВНІ 2020 РОКУ.**

## РБО РОЗРОБИЛА ТА РОЗПОВСЮДИЛА СЕРЕД НАРОДНИХ ДЕПУТАТІВ ІНФОРМАЦІЙНІ БРОШУРИ ТА МАТЕРІАЛИ ЩОДО ЗАКОНОПРОЄКТУ ПРО УБО. СЕРЕД НИХ:

### 1. ЧОМУ ПОТРІБЕН ЗАКОН



### 3. ЗАКОНОПРОЄКТ ПРО УБО. КЛЮЧОВІ ПОВІДОМЛЕННЯ



Бізнес-омбудсмен зустрічався з народними депутатами з усіх фракцій ВРУ та іншими стейкхолдерами задля просування ідеї підтримки законопроекту.

Бізнес-омбудсмен також провів зустрічі з усіма дипломатичними місіями, що представляють 13 країн-донорів та ЄС, щоб мобілізувати зусилля для подальшої підтримки закону про УБО як інституції, що має на меті покращити бізнес-клімат в Україні.

Документ отримав підтримку Кабінету Міністрів та трьох комітетів ВРУ: Комітету з питань економічного розвитку, Комітету з питань антикорупційної політики та Комітету з питань інтеграції України до Європейського Союзу.

Тим не менш, «нетиповість» закону викликала низку питань та коментарів з боку Головного науково-експертного управління ВРУ та деяких народних депутатів. Тому, на прохання народних депутатів, авторів документу, РБО підготувала доопрацьований проект закону №3607 з урахуванням вищезазначених коментарів. На початку 2021 року під час пленарного засідання ВРУ повернула законопроект №3607 профільному комітету на доопрацювання.

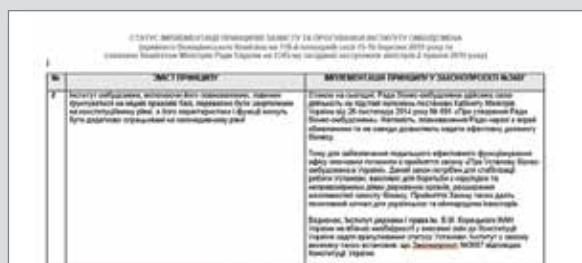
### 2. ЧАСТИ ЗАПИТАННЯ ЩОДО ЗАКОНУ ПРО УБО



### 4. ПЕРЕКЛАД ВЕНЕЦІАНСЬКИХ ПРИНЦИПІВ ЗАХИСТУ І ПРОСУВАННЯ ІНСТИТУТУ ОМБУДСМЕНА НА УКРАЇНСЬКУ



### 5. ВІДПОВІДНІСТЬ ПОЛОЖЕНЬ ЗАКОНОПРОЄКТУ ПРО УБО ПРИНЦІПАМ ЗАХИСТУ І ПРОСУВАННЯ ІНСТИТУТУ ОМБУДСМЕНА

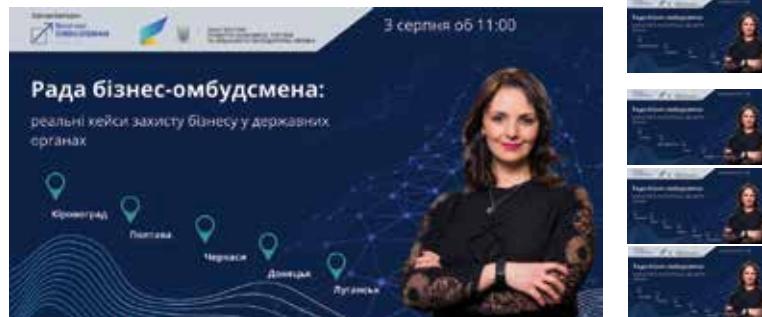


На момент підготовки звіту доопрацьований законопроект про Установу бізнес-омбудсмена в Україні, над яким йде робота, очікує на реєстрацію та перше читання в парламенті.

Прийняття закону стане хорошим сигналом для українських та міжнародних інвесторів та засвідчить, що Україна використовує всі інструменти для захисту бізнесу від можливих неправомірних дій державних органів.

## 4.3 РЕГІОНАЛЬНІ ПОДІЇ

Незважаючи на те, що 2020 рік відзначився початком глобальної пандемії, Рада бізнес-омбудсмена знайшла спосіб взаємодії з державними органами шляхом комунікації онлайн. Підвищення обізнаності про РБО серед місцевого бізнесу та органів місцевого самоврядування лишилося пріоритетом для інформування аудиторії про послуги установи та її результати в розслідуванні справ підприємців.



### РАДА БІЗНЕС-ОМБУСМЕНА: РЕАЛЬНІ КЕЙСИ ЗАХИСТУ БІЗНЕСУ У ДЕРЖАВНИХ ОРГАНАХ

у партнерстві з

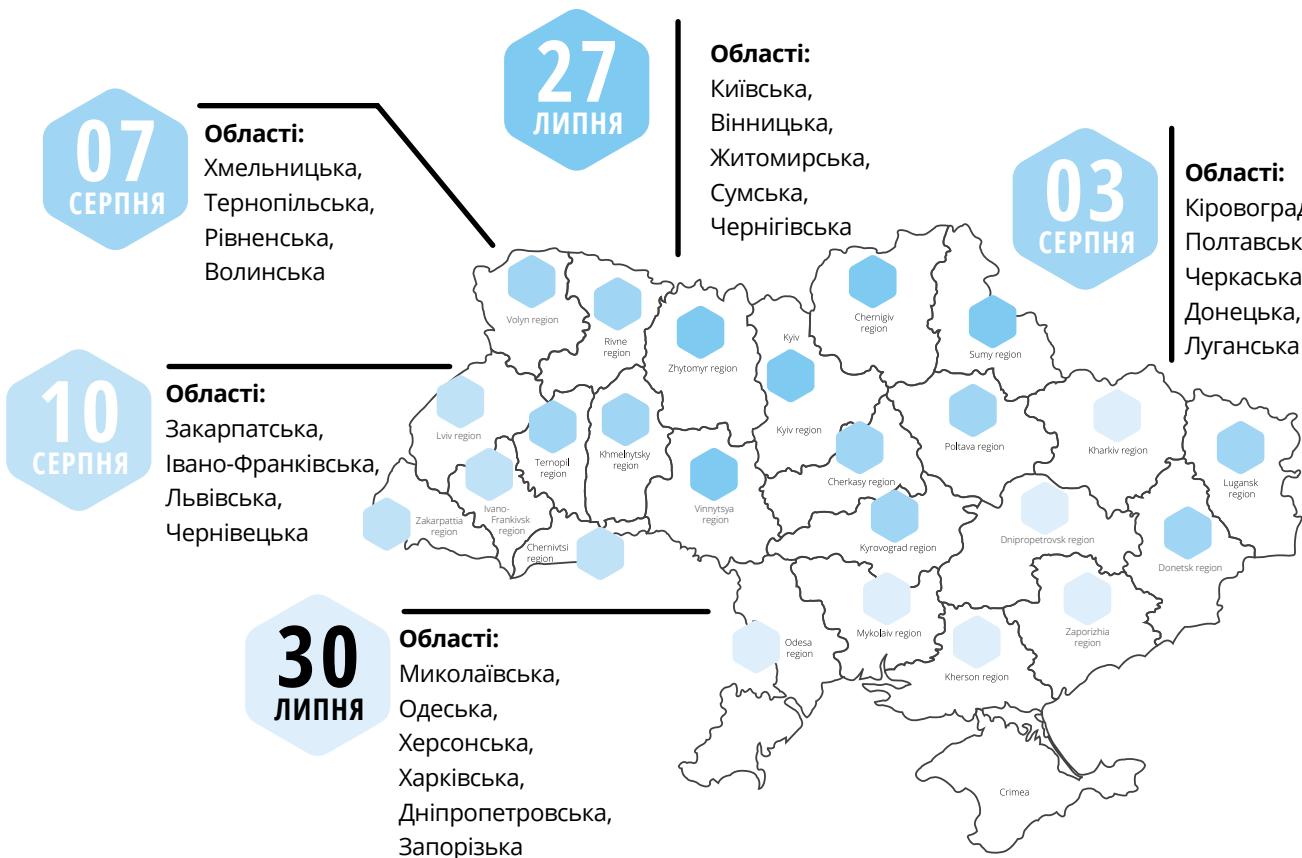
Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства

за участю

заступниці бізнес-омбудсмена  
Тетяни Короткої

Такі онлайн-  
зустрічі  
залучили  
близько  
**500**  
УЧАСНИКІВ

та стали відкритою платформою для дискусії стосовно існуючих проблем бізнесу в регіонах та допомогли РБО встановити тісніші контакти з потенційними скаржниками та представниками місцевих органів влади.



## 4.4. ПРАКТИЧНІ ВЕБІНАРИ З АМЕРИКАНСЬКОЮ ТОРГОВЕЛЬНОЮ ПАЛАТОЮ ТА НАЦІОНАЛЬНОЮ АСОЦІАЦІЄЮ АДВОКАТІВ УКРАЇНИ

Загалом 2020 рік для Ради бізнес-омбудсмена був роком практичних вебінарів, які ми провели спільно з партнерами. Під час подій ми традиційно ділилися практичним досвідом у вирішенні системних проблем бізнесу з підприємцями, юристами та адвокатами, які зверталися до РБО для захисту від правопорушень з боку державних органів.

Минулого року РБО провела низку освітніх семінарів спільно з Американською торговельною палатою в Україні та Національною асоціацією адвокатів в Україні (НААУ).

### ОСВІТНІ СЕМІНАРИ З АМЕРИКАНСЬКОЮ ТОРГОВЕЛЬНОЮ ПАЛАТОЮ

**26.02.2020**

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



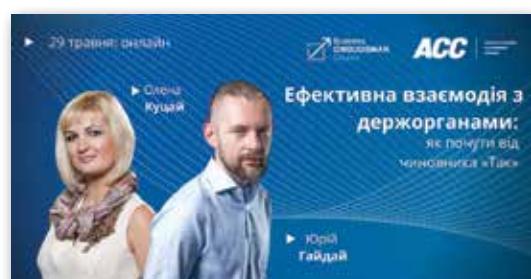
**10.03.2020**

**«СТАН ВИКОНАННЯ СУДОВИХ РІШЕНЬ ПРОТИ ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ»**



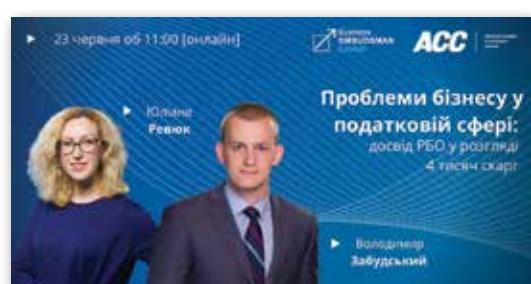
**29.05.2020**

**«ЕФЕКТИВНА ВЗАЄМОДІЯ З ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ: ЯК ПОЧУТИ ВІД ЧИНОВНИКА «ТАК»**



**23.06.2020**

**«ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ У ПОДАТКОВІЙ СФЕРІ: ДОСВІД РБО У РОЗГЛЯДІ 4 ТИСЯЧ СКАРГ»**

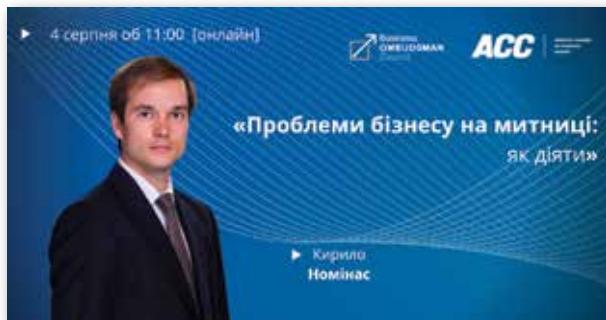


**14.07.2020**

## **«РИНОК VS АМКУ: ОСКАРЖЕННЯ В СФЕРАХ ПУБЛІЧНИХ ЗАКУПІВЕЛЬ ТА ЕКОНОМІЧНОЇ КОНКУРЕНЦІЇ. ЯК ПІДВИЩИТИ РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ?»**

**04.08.2020**

## **«ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ НА МИТНИЦІ: ЯК ДІЯТИ»**



## **ВЕБІНАРИ З НАЦІОНАЛЬНОЮ АСОЦІАЦІЄЮ АДВОКАТІВ УКРАЇНИ**

Національна асоціація адвокатів України як професійна організація, що об'єднує 58 000 адвокатів та юристів України, зацікавлена в постійній перепідготовці своїх членів. Зі свого боку, Рада як унікальна установа захисту бізнесу готова ділитися практичною експертизою. Крім того, адвокати дуже часто представляють інтереси підприємців, які звертаються до РБО по допомозі. Тому дуже важливим для них є розуміння специфіки нашої роботи та інструментарію, який ми можемо запропонувати для успішного розв'язання справ.

**05.03.2020**

## **«СКАРГИ БІЗНЕСУ НА ДІЇ ТА БЕЗДІЯЛЬНІСТЬ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ: ЯК МОЖЕ ДОПОМОГТИ РБО?»**

**10.07.2020**

## **«ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ У ПОДАТКОВІЙ СФЕРІ: ДОСВІД РБО У РОЗГЛЯДІ 4 ТИСЯЧ СКАРГ»**



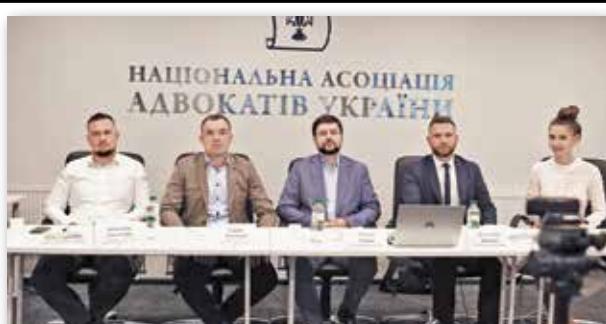
**28.07.2020**

**«ДІЯЛЬНІСТЬ ОРГАНІВ  
ФІНАНСОВИХ РОЗСЛІДУВАНЬ  
ПОДАТКОВОЇ МІЛІЦІЇ УКРАЇНИ В  
УМОВАХ РЕФОРМУВАННЯ»**



**20.08.2020**

**«ЯК ДОПОМОГТИ БІЗНЕСУ  
ВИКОНАТИ СУДОВЕ РІШЕННЯ»**



**06.10.2020**

**«РЕЙДЕРСТВО В ДЕРЖАВНИХ  
РЕЄСТРАХ: ЕФЕКТИВНА ПРОТИДІЯ»**



**20.10.2020**

**«АДМІНІСТРАТИВНЕ ОСКАРЖЕННЯ  
В СФЕРАХ ПУБЛІЧНИХ ЗАКУПІВЕЛЬ  
ТА ЕКОНОМІЧНОЇ КОНКУРЕНЦІЇ:  
ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ»**



**03.11.2020**

**«ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ НА  
МИТНИЦІ: ЯК ДІЯТИ»**



**17.11.2020**

**«КОМПЛАЕНС-ПОЛІТИКИ ТА COVID-19: НА ЩО ЗВЕРНУТИ УВАГУ КЛІЄНТІВ?»**

**01.12.2020**

**«ЕФЕКТИВНА ВЗАЄМОДІЯ З ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ: ДОСВІД РБО»**

**10.12.2020**

**«КЛАСИФІКАЦІЯ ТОВАРУ, ПОРУШЕННЯ МИТНИХ ПРАВИЛ ТА ПОСТ-АУДИТ: РОЛЬ ТА ДОСВІД РБО»**



Відповідно до порядку Ради адвокатів України, кожен діючий адвокат має щорічно підвищувати свій професійний рівень: навчатися по 10-16 годин, в залежності від досвіду роботи, та отримувати залікові бали. Один заліковий бал з підвищення кваліфікації адвокатів дорівнює одній годині навчання. Загальну організацію процесу підвищення кваліфікації адвокатів в Україні здійснює Рада адвокатів України. Реалізують цей процес: НААУ, ради адвокатів регіонів, Вища школа адвокатури НААУ та інші акредитовані оператори. Експертна рада з питань акредитації та сертифікації акредитувала спікерів РБО та програми вебінарів за їх участі як такі, на яких можна отримати залікові бали. Завдяки цьому нам вдалося підвищити інтерес до онлайн-заходів, які ми організовували разом з НААУ, та залучити до заходів велику кількість слухачів.

## 4.5. СПІВПРАЦЯ З UNIC



У 2020 році Всеукраїнська мережа доброчесності та комплаенсу (UNIC), за підтримки Ради бізнес-омбудсмена, ЄБРР та ОЕСР, відсвяткувала свою третю річницю. UNIC продовжила просувати принципи доброчесності та комплаенсу у веденні бізнесу та розширювати мережу відповідальних членів, яка у 2020 році налічувала 50 компаній. Водночас минулий рік ознаменувався змінами її організаційного розвитку та розмаїттям проведених заходів.

24 липня 2020 року

### АНТОНІНА ПРУДЬКО

стала головою  
Секретаріату UNIC.

Крім того, відповідно до Меморандуму про партнерство UNIC, який передбачає оновлення складу Виконавчого комітету UNIC, 29 вересня 2020 року було оголошено про нових членів.

Таким чином, заступник  
бізнес-омбудсмена

### ТЕТЯНА КОРОТКА

була обрана членом  
Виконавчого комітету.



November 12, 4 p.m.  
High level discussion:  
**"Reforming the State Tax Service through the lenses of the tax officers and tax payers integrity"**

Tetyana Korotka BOC	Oleksiy Lyubchenko STS	Enriko Aav IMF
Olga Savran OECD	Ivan Sakal Agrifusion	Arne Jacobson METS

Серед учасників зустрічі були  
голова Державної податкової служби,  
МВФ, ОЕСР, METS та члени UNIC.

Завдяки активному  
залученню та модерації  
РБО UNIC провела  
дискусію на високому  
рівні

**«РЕФОРМУВАННЯ  
ДЕРЖАВНОЇ  
ПОДАТКОВОЇ  
СЛУЖБИ ЧЕРЕЗ  
ПРИЗМУ  
ДОБРОЧЕСНОСТІ  
ПОДАТКІВЦІВ  
ТА ПЛАТИНКІВ  
ПОДАТКІВ»**

Зокрема, з 15 листопада по 15 грудня UNIC провела низку вебінарів. Делеговані РБО інспектори взяли участь у заходах в якості доповідачів, а також поділилися досвідом РБО.

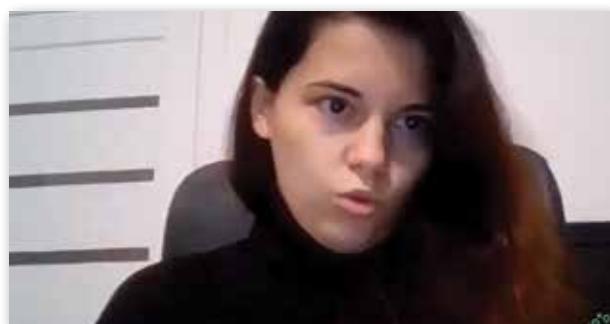
Місяць ділової добросердечності 2020 вже став головним майданчиком для діалогу між представниками бізнесу та державних органів, спрямованого на пошук спільних можливостей та розуміння того, як створити та впровадити комплаєнс-практики, обговорення шляхів боротьби з корупцією та вирішення проблем бізнесу за допомогою комплаєнс-методів.

## **ДЕЛЕГОВАНІ РБО ІНСПЕКТОРИ ВЗЯЛИ УЧАСТЬ У ЗАХОДАХ В ЯКОСТІ ДОПОВІДАЧІВ, А ТАКОЖ ПОДІЛИЛИСЯ ДОСВІДОМ РБО:**

---

**04.12.2020**

**«ЗАХИСТ ВИКРИВАЧІВ КОРУПЦІЇ – ПІДТРІМКА СОЮЗНИКІВ У ПОБУДОВІ ДОБРОЧЕСНОГО БІЗНЕСУ»**



**08.12.2020**

**«ВНУТРІШНЄ РОЗСЛІДУВАННЯ: ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ТА ГОЛОВНІ ТRENДИ 2020»**



**11.12.2020**

**«ПРОЗОРІ ТА КОНКУРЕНТНІ ЗАКУПІВЛІ – БЕЗПЕКА КОМПАНІЇ»**



**11.12.2020**

**«ПЕРЕВІРКА ТРЕТИХ ОСІБ ЯК КОМПЛАЕНС ФОРПОСТ»**



## 4.6. ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

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

### ЗМІ

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

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

**26 500+**

разів (згідно з моніторингом засобів масової інформації, проведеного компанією ECOSAP).

**99,9%**

згадувань були позитивними або нейтральними.

В 2020 році нас безпосередньо згадали

**2000** разів

опублікували

**66**

матеріалів  
(інтерв'ю,  
авторських статей,  
коментарів)

**+61%**

проти  
2019 року

Приблизна оцінна вартість публікацій РБО відповідно до прайсу видань на розміщення реклами, накладу та кількості показів сторінок у 2020 році становить

**8,9** МЛН.  
ГРН.

**+25%** проти  
2019 року

Від початку діяльності цей показник перевищив

**32** МЛН.  
ГРН.

з'явилися

**55**

разів на  
ТВ та радіо

**+77%**

проти  
2019 року

Щоквартально ми організовуємо круглі столи, де журналісти можуть дізнатися, як працює бізнес-омбудсмен.

У 2020 РОЦІ НАШІ СПІКЕРИ ВИСТУПАЛИ НА ТЕЛЕБАЧЕННІ:



ТА РАДІО:



НАШІ ІНТЕРВ'Ю ТА СТАТТІ БУЛИ ОПУБЛІКОВАНІ В ПРОВІДНИХ УКРАЇНСЬКИХ ЗМІ

ІНФОРМАЦІЙНІ АГЕНТСТВА:



ПЛАТФОРМИ МІЖНАРОДНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ:



БІЗНЕС-ВИДАННЯ:



ЮРИДИЧНІ ВИДАННЯ:



ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМА:

WOMO.

## БРОШУРИ З АКТУАЛЬНИХ ПИТАНЬ БІЗНЕСУ

У 2020 році ми підготували дві практичні брошури для підприємців:

### 1. ЯК ПОВІДОМИТИ ПРО КОРУПЦІЮ



Ми підготували спеціальну брошуру про нові державні гарантії, запроваджені для тих, хто став жертвами корупції, з переліком конфіденційних каналів зв'язку. Ці інструменти призначенні для захисту викривачів та забезпечення їх законних прав.

### 2. ЗАХИСТ ВІД РЕЙДЕРСТВА



Ми також розробили основні поради для підприємств щодо того, як захистити себе від рейдерства та що робити, коли ви стали жертвою рейдерського захоплення. Ми закликаємо компанії залишатись пильними щодо своїх активів та подавати скарги на неправомірні дії державного реєстратора до Колегії з протидії рейдерству Міністерства юстиції та одночасно до Ради бізнес-омбудсмена.

## УЧАСТЬ У ЗАХОДАХ

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

Загалом наша команда відвідала понад

**130**  
ЗАХОДІВ

у 2020, де ми:

презентували діяльність РБО перед бізнес-спільнотою різних країн, зокрема посольствами

брали участь в тематичних обговореннях з податкових питань, проблеми невиконання судових рішень, комплаєнс-політик та інших предметів звернень

відвідали події, організовані міжнародними організаціями та стейхолдерами на тему покращення бізнес-клімату в Україні та обмінювалися найкращими практиками з іншими установами омбудсменів

провели десятки практичних семінарів онлайн для бізнесовців, державних органів, юристів та бухгалтерів, на яких інформували про діяльність РБО, успішно вирішенні справи та обговорювали найпоширеніші скарги підприємців

**МИ ХОТИЛИ Б  
ОКРЕМО  
ПРЕДСТАВИТИ  
МІЖНАРОДНІ ТА  
ОКРЕМІ ВАЖЛИВІ  
ПОДІЇ В УКРАЇНІ, В  
ЯКИХ КОМАНДА РБО  
БРАЛА УЧАСТЬ**

## ЗУСТРІЧІ З ОФІСАМИ ОМБУДСМЕНІВ

Минулого року бізнес-омбудсмен та його заступники зустрілися з установами омбудсменів в інших країнах для налагодження тісних контактів та обміну найкращими практиками в сфері захисту бізнесу.

**04/02**

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

**17/02**

Зустріч з пані Ніно Чекватадзе, заступником бізнес-омбудсмена Грузії



**20/02**

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



**20/02**

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



## МІЖНАРОДНІ ПОДІЇ

**04-05.02.2020**



XIII Форум Європа-України в Жешуві

**Організовано:**  
Варшавський Інститут Східноєвропейських Досліджень, Польща

**19.02.2020**



Регіональний семінар «Запровадження практик добробечності для досягнення цілей сталого розвитку»

**Організовано:**  
Спільна програма ЄС та ОЕСР по залученню інвестицій у регіон Середземномор'я; Барселона, Іспанія

**07-09.10.2020**

Щорічна конференція ЄБРР 2020

**Організовано:**  
ЄБРР

**28.02.2020**

Антикорупційна донорська зустріч

**Організовано:**  
Представництво ЄС в Україні

**02.06.2020**

Віртуальна конференція Інвестиційної Ради ЄБРР

**Організовано:**  
ЄБРР

**04.06.2020**

Вебінар «Подвійний удар після COVID: як ми можемо перебудувати ризики для публічних приватних підприємств?»

**Організовано:**  
DEIK İletişim

**18.06.2020**



Eurasia Competitiveness Roundtable

**Організовано:**  
ОЕСР

**12.11.2020**



Зустріч установ бізнес-омбудсмена у Східній Європі та Центральній Азії

**Організовано:**  
ОЕСР

**11.12.2020**



Міжнародна конференція «Україна — інвестиційна гавань у часи змін»

**Організовано:**  
Ukraine Invest

## ОКРЕМІ ВАЖЛИВІ ПОДІЇ

**29.01.2020**



Сніданок з бізнес-омбудсменом і керівниками бізнесу

**Організовано:**

Німецько-українська промислово-торговельна палата

**30.01.2020**



Зустріч з бізнес-асоціаціями

**Організовано:**

Українська Рада Бізнесу

**12.02.2020**

Сніданок з литовськими бізнесменами

**Організовано:**

Посольство Литви в Україні

**05.02.2020**



Зустріч Комітету права Ukrainian Real Estate Club

**Організовано:**

Комітет права Ukrainian Real Estate Club

**28.02.2020**



GET Business Festival

**Організовано:**

Ekonomika+

**03.09.2020**



Круглий стіл «Антирейдерська міжвідомча рада з захисту бізнесу при Президентові України: пропозиції щодо механізму і регламенту роботи»

**Організовано:**

Медіацентр «Стопкор»

**05.03.2020**



Презентація Звіту з моніторингу адміністративного судочинства в Україні

**Організовано:**

Проект ЄС «Право-Justice»

**08.09.2020**



VI Ukrainian Antitrust Forum

**Організовано:**

Видавництво «Юридическая практика»

**13.03.2020**



Інтерв'ю Ярослава Грегірчака для «Вересень +1»

**Організовано:**

Телеканал «Прямий»

**09.09.2020**



V Міжнародний форум захисту бізнесу

**Організовано:**

Видавництво «Юридическая практика»

**10.09.2020**



Kyiv Invest Forum 2020

**Організовано:**

Київська міська державна адміністрація

**11.09.2020**



Law & Trade Forum

**Організовано:**

Асоціація Адвокатів України

**16.09.2020**



International Compliance Forum

**Організовано:**

Видавництво «Юридическая практика»

**17.09.2020**



Онлайн зустріч з Радою бізнес-омбудсмена «Бізнес на шляху до ефективної боротьби з корупцією»

**Організовано:**

Рада бізнес-омбудсмена спільно з Американсько-українською діловою радою

**22.09.2020**



LBS TAX TALKS # 2 «Зупинка податкових накладних та включення до списку ризикових платників податків»

**Організовано:**

Асоціація Адвокатів України та «Law & Business Studio»

**21.10.2020**



III Business & Legal Real Estate Forum

**Організовано:**

Видавництво «Юридическая практика»

**22.10.2020**



Зустріч зі швейцарським бізнесом

**Організовано:**

Посольство Швейцарії в Україні

**23.10.2020**



Форум захисту бізнесу  
**Організовано:**  
Асоціація адвокатів України та  
Law&Business Studio

**11.11.2020**



Ukrainian Arbitration Forum  
**Організовано:**  
Видавництво «Юридическая практика»

**19.11.2020**



VII Міжнародні арбітражні читання пам'яті академіка І. Г. Побірченка  
**Організовано:**  
Міжнародний комерційний арбітражний суд

**25.11.2020**



Дискусія «Новий старт: стратегії та ресурси подолання наслідків коронакризи для МСБ»  
**Організовано:**  
Представництво ЄС в Україні та  
Liga.net

**25.11.2020**



VII Міжнародні арбітражні читання пам'яті академіка І. Г. Побірченка  
**Організовано:**  
Міжнародний комерційний арбітражний суд

## ВЕБСАЙТ

Адреса нашого сайту

**WWW.BOI.ORG.UA**

Через нього можна подати скаргу на держорган — це найзручніший та найшвидший спосіб.

Крім того, тут ви можете отримати доступ до звітів, статей, відеоматеріалів, знайти новини та інформацію про наш офіс або встановити контакт з нами через соціальні мережі.

В 2020 році, Google Analytics зафіксував

**133 000** +4%  
перегляд сторінок  
нашого вебсайту  
проти  
2019 року

**27 000**  
з них були нові  
користувачі

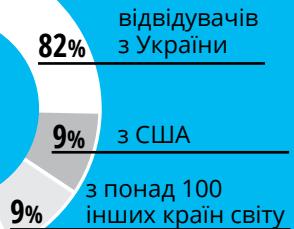
Зокрема  
**47 561** +8%  
сеансів переглядів  
проти  
2019 року

Географія відвідувачів

**62%**  
знашли  
нас через  
пошукові  
системи

**20%**  
за прямим  
посиланням  
на вебсайт

**11%**  
з соціальних мереж  
(96% або понад 3000 —  
з Фейсбуку)





## THE BOC IS ALL OVER SOCIAL MEDIA:

-  **Facebook**  
(@BusinessOmbudsmanUkraine)
-  **YouTube**  
(@Рада бізнес-омбудсмена)
-  **LinkedIn**  
(@Business Ombudsman Council)
-  **Instagram**  
(@business\_ombudsman\_council)
-  **Twitter**  
(@bus\_ombudsman)

## СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ

### РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА АКТИВНО ВИСВІТЛЮЄ СВОЮ ДІЯЛЬНІСТЬ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ

Розповідає по успішно закриті  
справи та складні кейси підприємців

Інформує про актуальні події  
за участю співробітників РБО.  
Транслює їх наживо

Виствітлює системні проблеми  
бізнесу та пропонує шляхи їх  
подолання

Ділиться власними публікаціями на  
важливі для підприємців теми

Щоквартально доповідає про  
результати роботи

Публікує відгуки скаржників

Ділиться відео з виступами  
співробітників РБО на телебаченні  
та публічних заходах

Спілкується з підписниками  
та відповідає на особисті  
повідомлення

Створює власний контент. Знімає  
відео

Якщо ви бажаєте першими отримувати  
новини про роботу команди інспекторів,  
дізнаватися про корисні поради, що  
РБО надає підприємцям, читати свіжі  
публікації з аналітикою та фаховим  
поглядом на системні проблеми бізнесу  
та тримати з нами постійний зв'язок,  
підписуйтесь на сторінки Ради бізнес-  
омбудсмена в соціальних мережах.



НЕЗАЛЕЖНО.  
КОНФІДЕНЦІЙНО.  
БЕЗКОШТОВНО

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

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

[www.boi.org.ua](http://www.boi.org.ua)  
[www.facebook.com/  
BusinessOmbudsmanUkraine](https://www.facebook.com/BusinessOmbudsmanUkraine)