01 січня — 31 березня 2021

КВАРТАЛЬНИЙ ЗВІТ

ТЕМА ЗВІТУ: АНАЛІЗ СКАРГ ЗА ГАЛУЗЯМИ

Business OMBUDSMAN Council

РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ

Рада бізнес-омбудсмена фінансується через мультидонорський рахунок Європейського банку реконструкції та розвитку, відкритий у 2014 році для створення сприятливих умов ведення бізнесу українських підприємців.

Донорами є:

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

ЗМІСТ

ВСТУПНЕ СЛОВО БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА.....4

ОГЛЯД І КВАРТАЛУ 2021 РОКУ.....6

1. ТЕНДЕНЦІЇ СКАРГ 8

1.1. Обсяг та характер отриманих скарг 8
1.2. Часові межі проведення попереднього розгляду скарг 13
1.3. Кількість проведених розслідувань та причини
залишення скарг без руху 13
1.4. Часові межі проведення розслідувань..... 15
1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше 16
1.6. Географія отриманих скарг 18
1.7. Портрет скаржників 19
1.8. Тема звіту: аналіз скарг за галузями 21
1.9. Відгуки 39

2. 2. ОГЛЯД РОЗСЛІДУВАНЬ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ 42

2.1. Інформація по закритих справах та наданих рекомендаціях..... 42
2.2. Виявлені та вирішені системні проблеми..... 49
2.3. Огляд важливих розслідувань 53

3. СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ.....72

3.1. Доопрацювання законопроєкту
«Про Установу бізнес-омбудсмена в Україні»..... 72
3.2. Співпраця з державними органами 74
3.3. Онлайн заходи з партнерами 75
3.4. Зв’язки з громадськістю..... 80

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

ВСТУПНЕ СЛОВО
БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА

бізнес-омбудсмен
Марчін Свєнчіцький

ДОРОГІ ДРУЗІ, КОЛЕГИ ТА ПАРТНЕРИ,

У першому кварталі 2021 року РБО отримала від бізнесу 425 скарг на порушення держорганів, що на 26 звернень (або 6% менше) проти 4 кв 2020. Водночас кількість завершених розслідувань була на 10% вищою проти 4 кв 2020 року. За сприяння РБО протягом січня-березня 2021 року підприємцям вдалося повернути та заощадити 126 млн. грн. Серед скаржників, які заповнили форму зворотного зв'язку, 97% були задоволені співпрацею з РБО.

Ключовою причиною скорочення скарг стало зменшення кількості звернень щодо блокування податкових накладних: з 99 скарг у 4 кв 2020 року до 44 у 1 кв 2021 року. Водночас невиконання судових рішень з реєстрації податкових накладних вперше за роки роботи РБО стало найбільш розповсюдженим предметом – у звітному періоді ми отримали 56 таких звернень. Оскарження результатів податкових перевірок стало другим найбільш розповсюдженим предметом звернень бізнесу – ми отримали 49 скарг з цього приводу, попри те, що наразі в Україні діє мораторій на більшість податкових перевірок. На включення платників податків до переліків ризикових підприємці скаржилися 27 разів. Бізнес також більше скаржився на безпідставно відкриті податкові кримінальні справи у порівнянні з 4 кв 2020 року (+7%) та 1 кв 2020 року (+14%). Водночас скоротилася кількість звернень щодо електронного адміністрування ПДВ та розірвання договорів про визнання електронної звітності.

Вперше за рік податкові питання склали менше 60% загальної кількості звернень. Разом з тим, зросли як відносні, так і абсолютні показники скарг на дії

Національної поліції, органів Прокуратури, митниці та державних підприємств. Кількість звернень щодо Національної поліції майже подвоїлася у порівнянні з 4 кв 2020 року та 1 кв 2020 року. Джерелом такого зростання були скарги на процесуальні зловживання та бездіяльність Нацполіції. Загалом майже третина скарг правоохоронного блоку стосувалася органів Прокуратури. Підприємці також більше скаржилися на процесуальні зловживання прокурорів: +120% у порівнянні з 4 кв 2020 року та +22% у порівнянні з 1 кв 2020 року. Кількість скарг на дії Служби безпеки України скоротилася у порівнянні з 4 кв 2020 року (на 22%, з 9 до 7) проте зросла у порівнянні з 1 кв 2020 року (на 75%, з 4 до 7).

У порівнянні з 4 кв 2020 року та 1 кв 2020 року підприємці більше скаржилися на дії державних регуляторів. Серед іншого, зросла кількість звернень щодо ДАБІ та Держгеокадастру. Кількість скарг з митних питань також зросла – зокрема, втричі більше скаржилися на затримки у митному оформленні товарів. До ТОП-5 предметів звернень вперше за довгий час потрапили дії державних компаній. Щодо них ми отримали 12 скарг, що на 50% більше проти 4 кв 2020 року та на 20% більше проти 1 кв 2020 року. Підприємці також більше скаржилися на зловживання повноваженнями співробітниками державних підприємств.

Відповідно до Меморандумів, укладених між РБО та ключовими держорганами, у звітному кварталі відбулося 25 зустрічей експертних груп, на яких розглянули 188 кейсів бізнесу. Державні органи виконали 88% індивідуальних рекомендації РБО.

Серед системних рекомендацій, виданих з початку роботи, у звітному кварталі були виконані наступні:

- ВРУ прийняла закон, що зобов’язує місцеві органи влади переукладати договори оренди земельних ділянок з новими власниками об’єктів нерухомості за спрощеною та прозорою процедурою;
- ВРУ прийняла закон, яким скасовується обов’язкове ведення паперових трудових книжок;
- Кабмін затвердив Національну економічну стратегію на період до 2030 року, що включає заходи, які не втратили актуальність у зв’язку з закінченням Стратегії розвитку МСП до 2020 року;
- Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства відкрило МСБ доступ до інформації про можливості фінансування, програми технічної допомоги та навчальні матеріали з фінансової грамотності на Порталі для підприємців.

РБО продовжила організовувати практичні вебінари для бізнесу разом з партнерами. З Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства і Офісом розвитку МСП (SMEDO) ми провели заходи з податкових питань, взаємодії з правоохоронними органами, державними регуляторами та органами місцевої влади . З Національною асоціацією адвокатів України відбулися онлайн зустрічі, присвячені питанням перевірки бізнес-партнерів, державного нагляду за підприємництвом під час карантину та скаргам бізнесу, пов’язаним з карантинними обмеженнями. Ми також виступили співорганізаторами двох подій з податкових перевірок та блокування податкових накладних, організованих Американського торговельною палатою та її членами-юридичними фірмами. У 2021 році до проєкту спільних вебінарів з РБО долучився Український союз промисловців та підприємців, який входить до нашої Наглядової Ради. У березні ми провели перший захід з низки (з проблем бізнесу і податковій сфері), яку ми продовжуватимемо протягом року.

Робота над законопроектом про Установу бізнес-омбудсмена перейшла на новий етап. Щоб врахувати зауваження Головного науково-експертного управління ВРУ та комітетів ВРУ у лютому 2021 року депутати повернули документ до профільного комітету на доопрацювання. 28 квітня Комітет ВРУ з питань економічного розвитку рекомендував нову редакцію законопроекту до розгляду у першому читанні на пленарному засіданні ВРУ.

ОГЛЯД І КВАРТАЛУ 2021 РОКУ

425
СКАРГ ОТРИМАНО

321
СПРАВУ ЗАКРИТО

-6%
у порівнянні з IV кв. 2020 р.

-8%
у порівнянні з I кв. 2020 року

+10%
у порівнянні з IV кв. 2020 р

+9%
у порівнянні з I кв. 2020 року

ПРЯМИЙ ФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ:
126
МЛН. ГРН

88%
РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ РАДОЮ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ, ВЖЕ ВИКОНАНО

97%
СКАРЖНИКІВ ЗАДОВОЛЕНІ СПІВПРАЦЕЮ З РБО

ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ ЗВЕРНЕНЬ

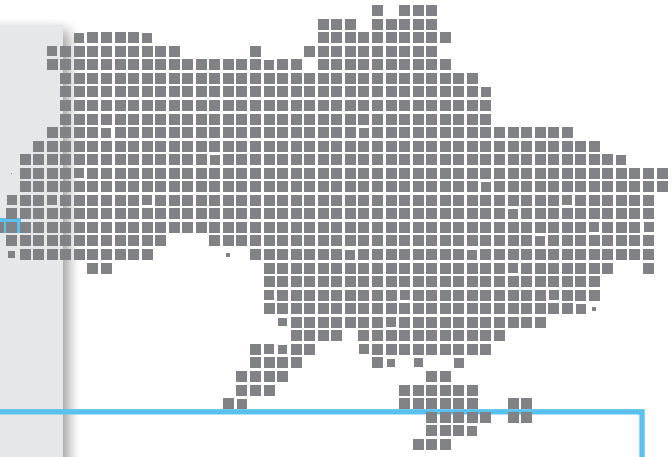
59% Податкові питання

14% Дії правоохоронних органів

9% Дії державних регуляторів

6% Митні питання

3% Дії державних компаній



ТОП-5 НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ

33% Київ

12% Дніпропетровська область

8% Харківська область

8% Київська область

7% Одеська область

ТОП-5 ІНДУСТРІЙ

24% Оптова торгівля

13% Приватні підприємці

12% Сільське господарство та гірничодобувна промисловість

10% Промислове виробництво

10% Нерухомість та будівництво

Малий/середній 74%

Великий 26%

Український бізнес 89%

Бізнес з іноземними інвестиціями 11%

1. ТЕНДЕНЦІЇ СКАРГ

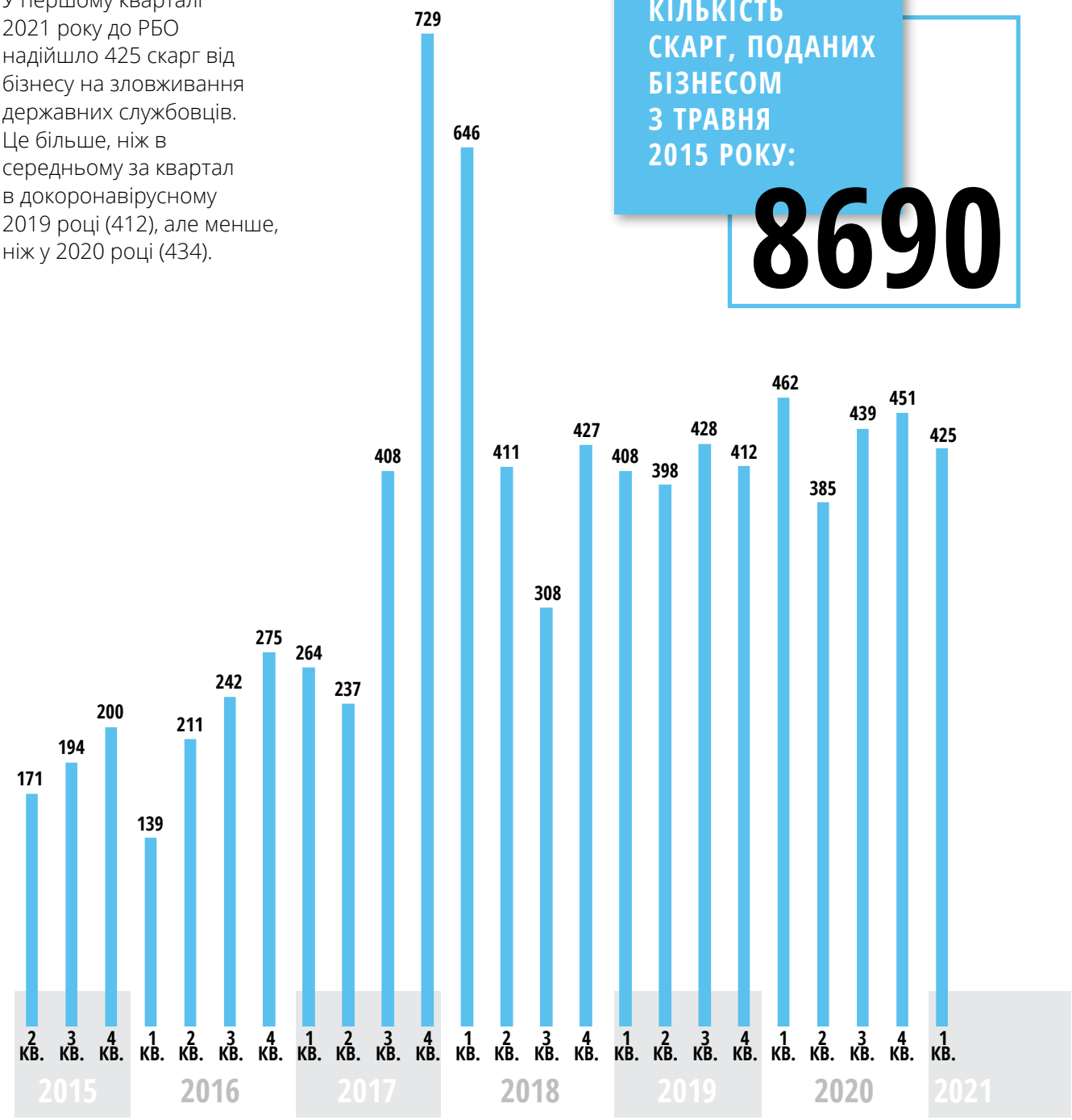
1.1. ОБСЯГ ТА ХАРАКТЕР ОТРИМАНИХ СКАРГ

(пункт 5.3.1 (а) Регламенту)

У першому кварталі 2021 року до РБО надійшло 425 скарг від бізнесу на зловживання державних службовців. Це більше, ніж в середньому за квартал в докоронавірусному 2019 році (412), але менше, ніж у 2020 році (434).

ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ СКАРГ, ПОДАНИХ БІЗНЕСОМ З ТРАВНЯ 2015 РОКУ:

8690



ТОП-10 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ У І КВАРТАЛІ 2021 РОКУ

ПРЕДМЕТ СКАРГИ	І КВ. 2021	IV КВ. 2020	І КВ. 2020
ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ	**249**	**289**	**270**
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	56	49	42
Податкові перевірки	49	44	90
Блокування податкових накладних	44	99	19
Включення до переліків «ризикових» платників податків	27	29	49
Податкові кримінальні справи	16	15	14
Електронне адміністрування ПДВ	7	10	12
Повернення ПДВ	4	4	1
Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ	1	5	1
Інші податкові питання	45	34	40
ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ	**38**	**31**	**20**
Державна архітектурно-будівельна інспекція (ДАБІ)	6	2	2
Держгеокадастр	5	3	4
Антимонопольний комітет України (АМКУ)	2	2	1
Інші державні регулятори	25	24	10
ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ	**37**	**20**	**19**
Процесуальні зловживання	25	12	8
Бездіяльність	9	2	1
Кримінальні провадження проти бізнесу	1	0	1
Інші дії	2	1	3
МИТНІ ПИТАННЯ	**26**	**18**	**18**
Оцінка митної вартості	7	11	9
Митне оформлення (затримка/відмова)	6	2	6
Повернення митних платежів	1	0	0
Митні адміністративні провадження	1	1	0
Митні кримінальні провадження	0	1	0
Митні питання – інші дії	11	3	3

ПРЕДМЕТ СКАРГИ	1 КВ. 2021	4 КВ. 2020	1 КВ. 2020
ДІЇ ОРГАНІВ ПРОКУРАТУРИ	**17**	**12**	**14**
Процесуальні зловживання	11	5	9
Бездіяльність	4	6	2
Кримінальні провадження проти бізнесу	1	0	2
Звинувачення в корупції	0	1	0
Інші дії	1	0	1
ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ	**12**	**8**	**10**
Дії державних компаній – зловживання владою	3	2	7
Державні компанії/комерційні спори	1	0	1
Інші дії	8	6	2
ДІЇ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ	**11**	**13**	**33**
Виділення земельних ділянок	2	3	5
Правила та дозволи	1	3	10
Інвестиційні спори	0	0	1
Інші дії	8	7	17
ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ	**7**	**9**	**4**
Процесуальні зловживання	5	6	3
Бездіяльність	2	0	0
Кримінальні провадження проти бізнесу	0	1	0
Інші дії	0	2	1
ЗАКОНОПРОЄКТИ ТА ЗМІНИ ДО НИХ	**5**	**6**	**5**
Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	0	1	2
Недоліки нормативно-правової бази – місцеві органи влади	0	0	0
Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	0	0	2
Законопроєкти та зміни до них	0	1	0
Недоліки нормативно-правової бази – інші дії	5	4	1
ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ	**4**	**12**	**13**
Департамент державної реєстрації та нотаріату	3	6	7
Департамент державної виконавчої служби	1	6	6

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

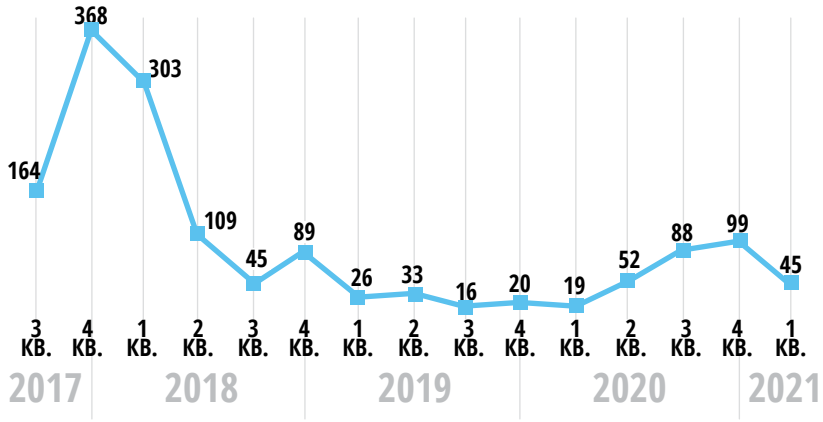
У І кварталі 2021 року до РБО надійшло 249 скарг з податкових питань, що на 14% (на 50 скарг) менше, ніж у І кварталі 2020 року. Водночас в середині податкового блоку ми спостерігали зміни тенденцій скарг бізнесу. Таким чином, кількість звернень щодо **невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних** зросла на 14% проти IV кварталу 2020 року та на 33% проти І кварталу 2020 року. Вперше з початку нашої діяльності цей предмет звернень став найпоширенішим серед усіх скарг бізнесу – у звітному кварталі ми отримали 56 таких звернень.

Оскарження результатів **податкових перевірок** стало другим найбільш розповсюдженим предметом скарг – ми отримали 49 звернень з цього приводу (+ 11% порівняно з IV кварталом 2020 року), навіть попри те, що наразі в Україні діє мораторій на більшість податкових перевірок.

РБО отримала 44 скарги щодо **блокування податкових накладних**, що на 56% менше, ніж у IV кварталі 2020 року, але на 132% більше проти І кварталу 2020 року. Ми вважаємо, що таке суттєве скорочення кількості звернень (- 45 скарг у порівнянні з попереднім кварталом) більшою мірою зумовило загальне зменшення скарг податкового блоку проти IV кварталу 2020 року (на 50 скарг загалом).

Після введення мораторію та податкові перевірки в березні 2020 року зупинення реєстрації податкових накладних лишився чи не єдиним способом реагування на зловживання з ПДВ. З лютого 2021 року Кабінет Міністрів практично скасував мораторій на податкові перевірки. Тепер, крім блокування накладних, традиційним інструментом податкового контролю стали дозволені податкові перевірки. Проте це тільки гіпотетичні припущення, оскільки скарги цієї категорії характеризуються певною мінливістю, що можна побачити з діаграми нижче.

Динаміка звернень щодо зупинення реєстрації податкових накладних



Ми отримали 27 скарг щодо **включення до переліків ризикових платників податків**, що на 7% та 45% менше, ніж у IV кварталі 2020 року та І кварталі 2020 року відповідно.

Підприємці більше скаржилися на безпідставно відкриті **податкові кримінальні справи** (+ 7%, з 14 до 15) та 1 кварталом 2020 року (+ 14%, з 14 до 16).

Водночас скоротилася у порівнянні з IV кварталом та І кварталом 2020 року кількість звернень щодо **електронного адміністрування ПДВ та розірвання договорів про визнання електронної звітності**.

ДІЇ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

Загалом ми отримали 61 скаргу з приводу зловживань правоохоронців. Кількість звернень щодо дій **Національної поліції** зросла майже вдвічі порівняно з IV кварталом 2020 року (з 20 до 37) та I кварталом 2020 року (з 19 до 37). Джерелом такого зростання стали скарги на процедурні зловживання та бездіяльність Національної поліції. Загалом Національна поліція опинилася в центрі уваги 61% усіх скарг, пов'язаних з правоохоронними органами.

Майже третина (28%) звернень стосовно правоохоронців стосувалася органів **Прокуратури**. Також підприємці більше скаржилися на процесуальні зловживання прокурорів: + 120% (з 5 до 11) порівняно з IV кварталом 2020 року та + 22% порівняно з I кварталом 2020 року.

Кількість скарг на дії **Служби безпеки** зменшилась порівняно з I кварталом 2020 року (на 22%, з 9 до 7), але зросла порівняно з I кварталом 2020 року (на 75%, з 4 до 7).

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

У порівнянні з IV та I кварталом 2020 року, підприємці більше скаржилися на зловживання державних регуляторів: на 23% (з 31 до 38) на 90% (з 20 до 38) відповідно. Зокрема, збільшилась кількість звернень, що стосуються **ДАБІ** та **Держгеокадастру**.

МИТНІ ПИТАННЯ

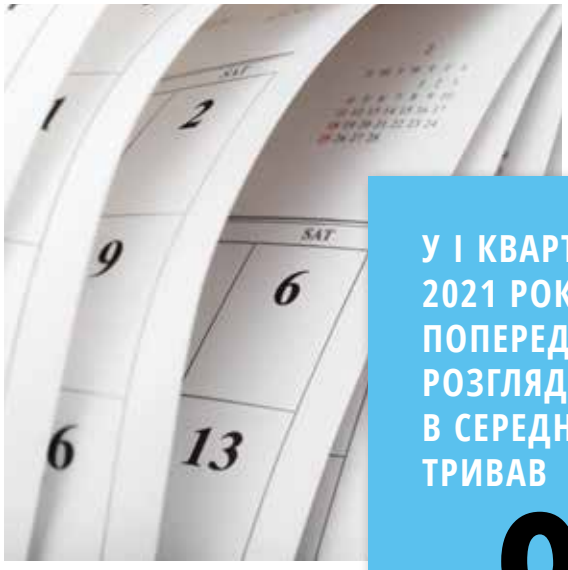
Кількість скарг бізнесу з митних питань, адресованих РБО у звітному кварталі, також зросла: на 44% в порівнянні з IV і I кварталом 2020 року (з 18 до 26). Зокрема, втричі зросла кількість звернень щодо затримок митного оформлення (з 2 до 6 у порівнянні з попереднім кварталом.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ

Вперше за тривалий час дії державних компаній потрапили до ТОП-5 предметів скарг. Ми отримали 12 звернень з цього приводу, що на 50% більше, ніж у IV кварталі 2020 року, та на 20% більше, ніж у I кварталі 2020 року. Зокрема, підприємці більше скаржилися на зловживання повноваженнями працівниками державних компаній.

ІНШІ ПИТАННЯ

Що стосується інших предметів з ТОП-10 предметів звернень – дій місцевих органів влади, Міністерства юстиції, законопроєктів та змін до них– ми спостерігали зменшення кількості звернень порівняно з IV та I кварталом 2020 року.



1.2. ЧАСОВІ МЕЖІ ПРОВЕДЕННЯ ПОПЕРЕДНЬОГО РОЗГЛЯДУ СКАРГ

(пункт 5.3.1 (b) Регламенту)

У І КВАРТАЛІ 2021 РОКУ ПОПЕРЕДНІЙ РОЗГЛЯД СКАРГ В СЕРЕДНЬОМУ ТРИВАВ

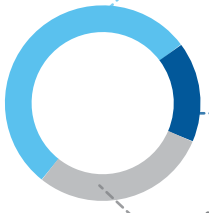
9 РОБОЧИХ ДНІВ,

Це означає, що ми вклалися в термін, передбачений нашим Регламентом – час попереднього вивчення скарг не має перевищувати 10 робочих днів.

1.3. КІЛЬКІСТЬ ПРОВЕДЕНИХ РОЗСЛІДУВАНЬ / ТА ПРИЧИНИ ЗАЛИШЕННЯ СКАРГ БЕЗ РУХУ

(п. 5.3.1 (c) Регламенту)

У І кварталі 2021 року РБО провела 231 розслідування, що становить 54% отриманих скарг. Решта звернень лишилася на стадії попереднього розгляду (17%) або була відхилена через що невідповідність критеріям Ради (29%) станом на 31 березня 2021 року.



			1 КВ. 2021	4 КВ. 2020	1 КВ. 2020
231	РОЗСЛІДУВАННЯ	54%	231	277	284
71	СКАРГИ, ЩО ПЕРЕБУВАЛИ НА СТАДІЇ ПОПЕРЕДНЬОГО РОЗГЛЯДУ	17%			
125	ЧАСТКА ВІДХИЛЕНИХ СКАРГ	29%	29%	26%	29%

ОСНОВНІ ПРИЧИНИ ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ У І КВАРТАЛІ 2021 РОКУ	1 КВ. 2021	4 КВ. 2020	1 КВ. 2020
Скарги, розгляд яких не належить до компетенції бізнес-омбудсмена	65	70	75
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесено судове, арбітражне або будь-яке подібне рішення	22	25	23
На думку бізнес-омбудсмена скаржник не виявив достатній рівень співпраці	10	18	13
Скарга, яка подається повторно після прийняття рішення бізнес-омбудсменом про залишення її без руху	8	4	7
На думку бізнес-омбудсмена скарга безпідставна або інші органи або установи вже розглядають таку справу	7	5	11
Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	5	4	6
Скаржник просив відкликати скаргу	4	1	3
Розслідування бізнес-омбудсменом у подібній справі триває або іншим чином провадиться; і	3	5	0
Скарга подана після закінчення строку давності	1	0	3

Найпоширеніша причина (52%) відхилення скарг – вони не належали до компетенції бізнес-омбудсмена. Чинні судові провадження (18%) та відсутність співпраці з боку скаржника (8%) також були серед причин у І кварталі 2021 року.

МИ ВИСЛОВЛЮЄМО ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ПЛІДНУ ТА ЕФЕКТИВНУ СПІВПРАЦЮ. САМЕ ЗАВДЯКИ ВТРУЧАННЮ ПРЕДСТАВНИКІВ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА БУЛО ДОСЯГНУТО ВИКОНАННЯ РІШЕННЯ СУДУ ДЕРЖАВНОЮ ПОДАТКОВОЮ СЛУЖБОЮ УКРАЇНИ. МИ ПЕРЕКОНАНІ В ЕФЕКТИВНОСТІ ТАКОГО МЕХАНІЗМУ ЯК РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА, МЕТОЮ ЯКОГО Є ЗАХИСТ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ, А ТАКОЖ СПРИЯННЯ СУБ'ЄКТАМ ГОСПОДАРЮВАННЯ, ЯКІ ЗАЗНАЛИ ВПЛИВУ НЕДОБРОСОВІСНОЇ ПОВЕДІНКИ, У ЗАХИСТІ ЇХ ПРАВА ТА СВОБОДУ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АБО В ЗАХИСТІ ВІД НЕПРАВОМІРНОГО ВТРУЧАННЯ В ЇХ ГОСПОДАРСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ.

ОЛЕГ ДОВБОЩУК
ДИРЕКТОР
ТОВ «НЕСС ПВ»

1.4. ЧАСОВІ МЕЖІ ПРОВЕДЕННЯ РОЗСЛІДУВАНЬ

(пункт 5.3.1 (d) Регламенту)

У ЗВІТНОМУ КВАРТАЛІ РБО ЗАКРИЛА

321 СПРАВУ, + **10%** ПОРІВНЯНО З IV КВАРТАЛОМ 2020 РОКУ

СЕРЕДНЯ ТРИВАЛІСТЬ ЦИХ РОЗСЛІДУВАНЬ СКЛАЛА

84 ДНІ, ЩО НА **6** ДНІВ МЕНШЕ орієнтовного нормативу, передбаченого нашим Регламентом – термін попереднього розгляду не має перевищувати 90 календарних днів.

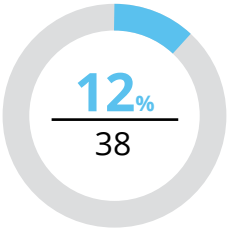
СЕРЕДНІЙ ЧАС РОЗСЛІДУВАННЯ ЦИХ СПРАВ:

I КВ. 2021	4 КВ. 2020	I КВ. 2020
84 ДНІ	77 ДНІВ	74 ДНІ

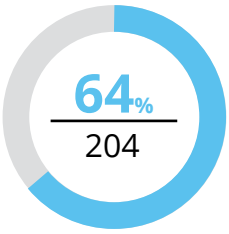
Більшість справ – 242, що становить 76% усіх закритих справ у I кварталі 2021 року, ми розслідували протягом 90 днів, як і передбачено нашим Регламентом.

ВІДСОТОК ЗАКРИТИХ СПРАВ ПО ДНЯХ:

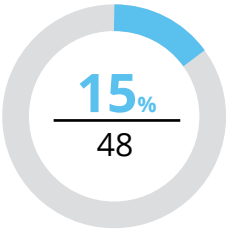
< 30 днів



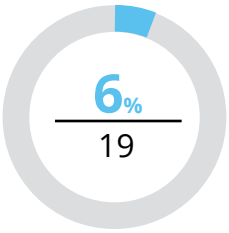
31-90 днів



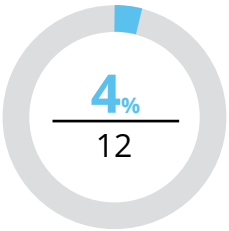
91-120 днів



121-180 днів



181+днів



1.5.ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ НАЙЧАСТІШЕ

ТОП-12 СКАРГ НА:

	Кількість отриманих скарг, у **1 КВ. 2021**	Кількість отриманих скарг, у **4 КВ. 2020**	Кількість отриманих скарг, у **1 КВ. 2020**
Державна податкова служба	233	275	258
Національна поліція	38	35	32
Державна митна служба	26	18	18
Органи Прокуратури	17	12	12
Податкова міліція	15	15	14
Державні компанії	11	8	11
Місцеві органи влади	11	13	33
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства	9	8	8
Міністерство соціальної політики	8	9	4
Служба безпеки України	7	9	4
Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України	7	5	5
Міністерство фінансів України	7	2	3

Список держорганів, на які скаржаться до РБО, традиційно очолює Державна податкова служба. Однак у звітному кварталі, кількість звернень стосовно Державної податкової служби зменшилася на 15% у порівнянні з IV кварталом 2020 року (з275 до 233) і на 10% проти 1 кварталу 2020 року (з 258 до 233).

Національна поліція посіла друге місце в анти-рейтингу – підприємці подали до нас 38 скарг на порушення виконавчої служби, що на 9% та 19% більше, ніж в IV та I кварталі 2020 року відповідно. Також збільшилася кількість звернень щодо органів Прокуратури –до 17 скарг: + 42% в порівнянні з IV та I кварталом 2020 року.

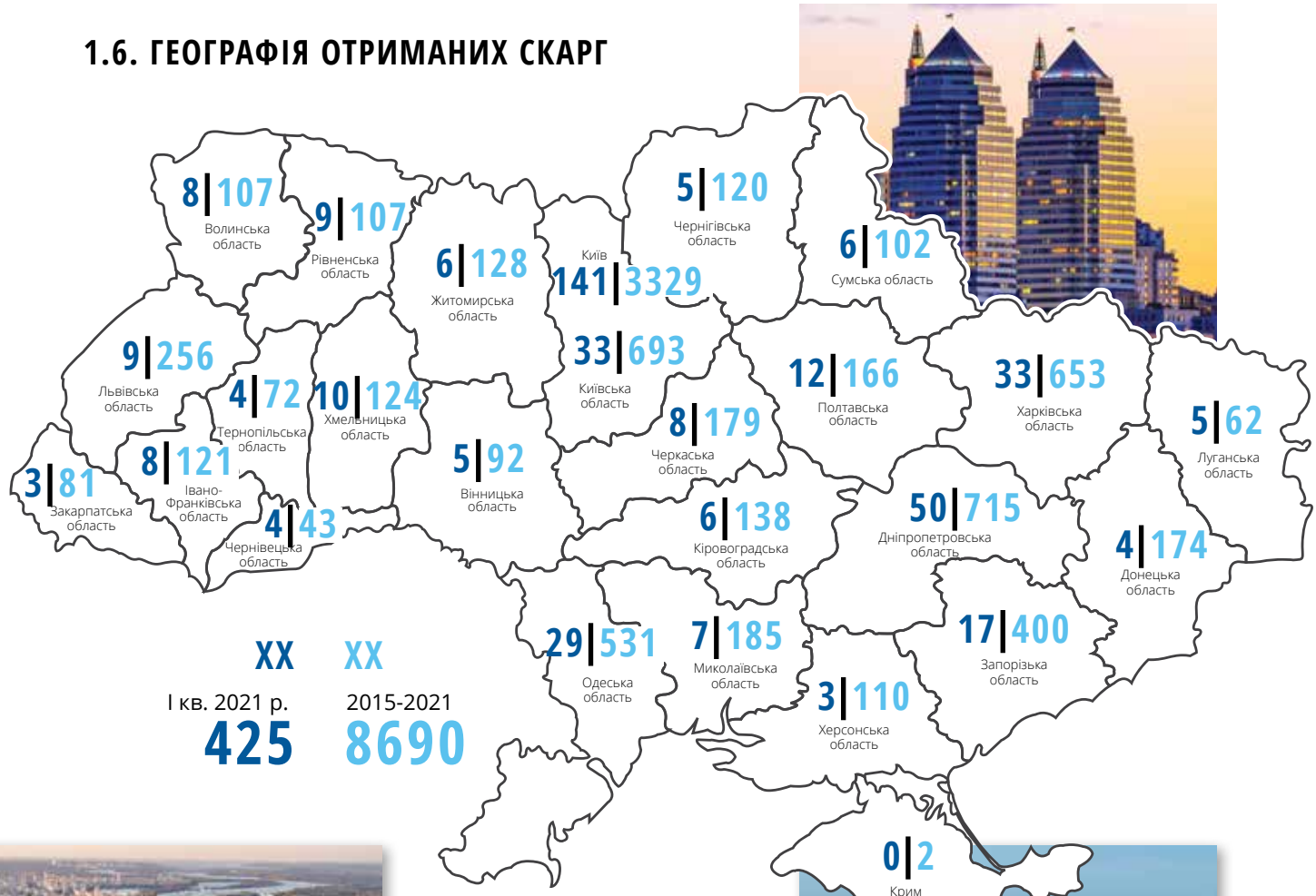
Ми отримали 26 скарг стосовно Державної митної служби, що на 44% більше, ніж у IV та I кварталі 2020 року.

Серед інших держорганів зі списку ТОП-12, кількість звернень збільшилася в порівнянні з попереднім кварталом стосовно державних компаній (+38%), Міністерства розвитку економіки, торгівлі і сільського господарства (+13%), Верховної Ради, Кабінету Міністрів і Президента (+40%) та Міністерства фінансів (+ 250%). Водночас, кількість скарг на дії місцевих органів влади (-15 %) і Служби безпеки України (-22%) зменшилась.

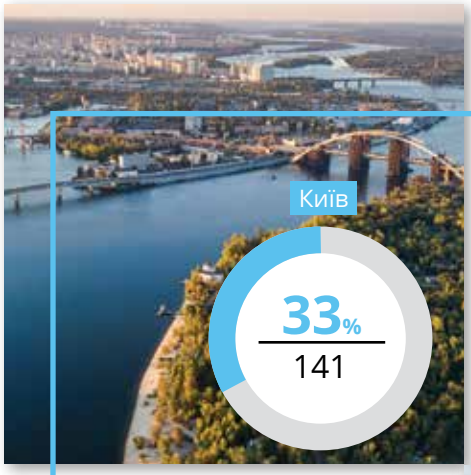
ІНШІ ОРГАНИ, НА ЯКІ НАДІЙШЛИ СКАРГИ:

	Кількість отриманих скарг у **1 КВ. 2021**	Кількість отриманих скарг у **4 КВ. 2020**	Кількість отриманих скарг у **1 КВ. 2020**
Міністерство розвитку громад та територій	5	2	4
Міністерство юстиції	4	12	14
Міністерство інфраструктури	2	1	2
Антимонопольний комітет України	2	2	1
Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	2	0	0
Комунальні служби України	2	1	1
Міністерство освіти і науки	2	0	0
Господарський та інші суди	1	5	3
Державна прикордонна служба	1	0	1
Міністерство екології та природних ресурсів	1	1	3
Державні фонди	1	1	2
Міністерство з питань стратегічних галузей промисловості	1	0	0
Державна регуляторна служба	1	1	0
Державне бюро розслідувань	1	2	10
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	1	0	1

1.6. ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ



XX	XX
І кв. 2021 р.	2015-2021
425	8690



Київ

33%
141

Дніпропетровська область

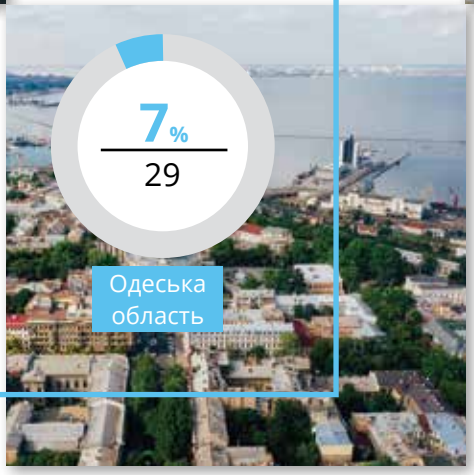
12%
50

Харківська область

8%
33

8%
33

Київська область



7%
29

Одеська область

Як і раніше, найбільше скарг від бізнесу надійшло до нас з Києва та Київської області. У звітному кварталі 43% звернень було з цих двох областей, що є логічним, враховуючи частку підприємств, зареєстрованих там. Дніпропетровська (12%), Харківська (8%) та Одеська (7%) області також потрапили до списку ТОП-5 областей за кількістю скарг.

1.7. ПОРТРЕТ СКАРЖНИКІВ

Переважаюча частка українських компаній, які подають скарги до установи – це класична тенденція, яку спостерігає Рада бізнес-омбудсмена з початку своєї діяльності. У I кварталі 2021 року Рада отримала 89% звернень від українського бізнесу. Що стосується іноземних компаній, то кількість скарг від підприємств з іноземними інвестиціями на цей раз склала 11%.

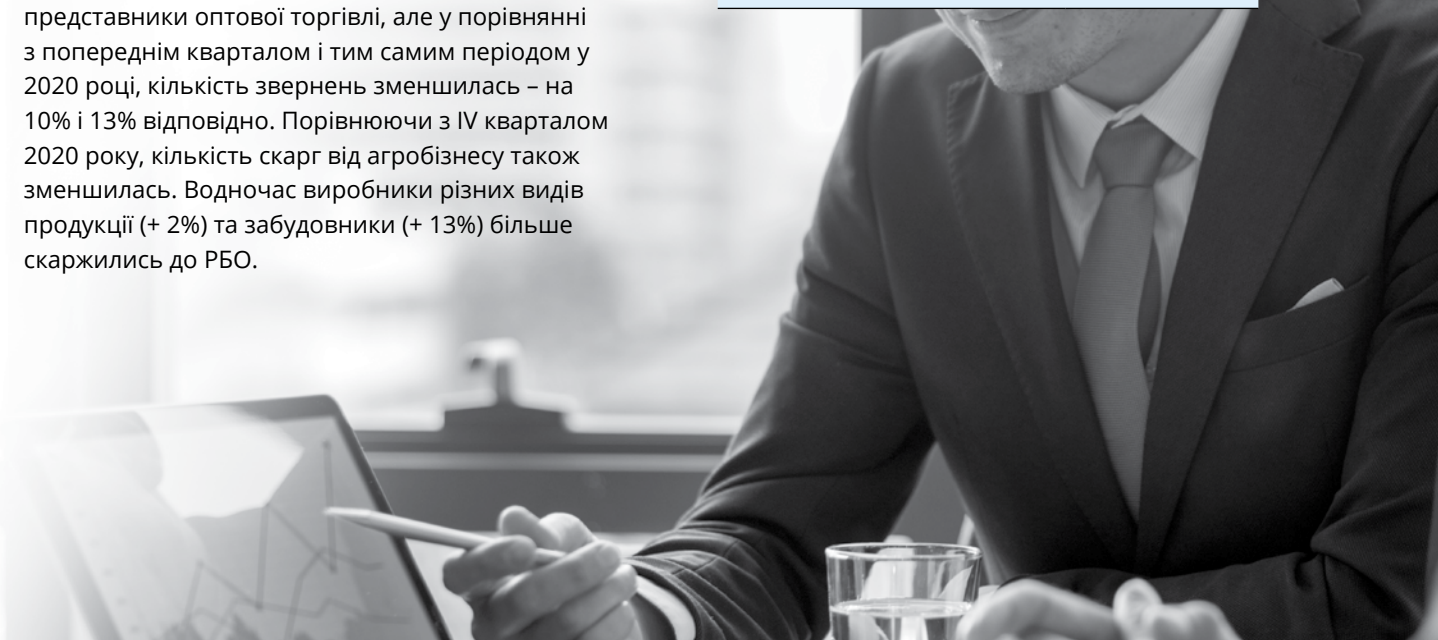
РБО однаково ставиться до всіх заявників, які звертаються до установи по допомогу.

Кількість скарг від приватних підприємців продовжує зростати – у звітному кварталі ця категорія скаржників вперше за роки роботи установи посіла друге місце за кількістю звернень з часткою у 13%.

Як і раніше, найчастіше до нас зверталися представники оптової торгівлі, але у порівнянні з попереднім кварталом і тим самим періодом у 2020 році, кількість звернень зменшилась – на 10% і 13% відповідно. Порівнюючи з IV кварталом 2020 року, кількість скарг від агробізнесу також зменшилась. Водночас виробники різних видів продукції (+ 2%) та забудовники (+ 13%) більше скаржились до РБО.

ТОП-5 ІНДУСТРІЙ, ЩО СКАРЖИЛИСЯ ДО РБО

ПРЕДМЕТ	1 КВ. 2021	4 КВ. 2020	1 КВ. 2020
Оптова торгівля	104	115	120
Приватні підприємці	56	53	42
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	50	72	33
Виробництво	44	43	58
Нерухомість та будівництво	44	39	55
Всі інші	127	129	154



ІНШІ ГАЛУЗІ ПРОМИСЛОВОСТІ:

Автотранспорт	16
Роздрібна торгівля	15
Фізична особа	13
Послуги з ремонтного та технічного обслуговування	7
Виробництво, передача та розподілення електроенергії	7
Освіта	6
Фінансові послуги	5
Консалтинг	5
Нафта і газ	5
Діяльність громадських організацій	4
Лісове господарство та лісозаготівля	4
Інформація та телекомунікації	4
Переробна промисловість	3
Складське господарство	3
Наукові дослідження та розробки	2
Діяльність у сфері культури та спорту, відпочинку та розваг	2
Електромонтажні роботи	2
Банки	2

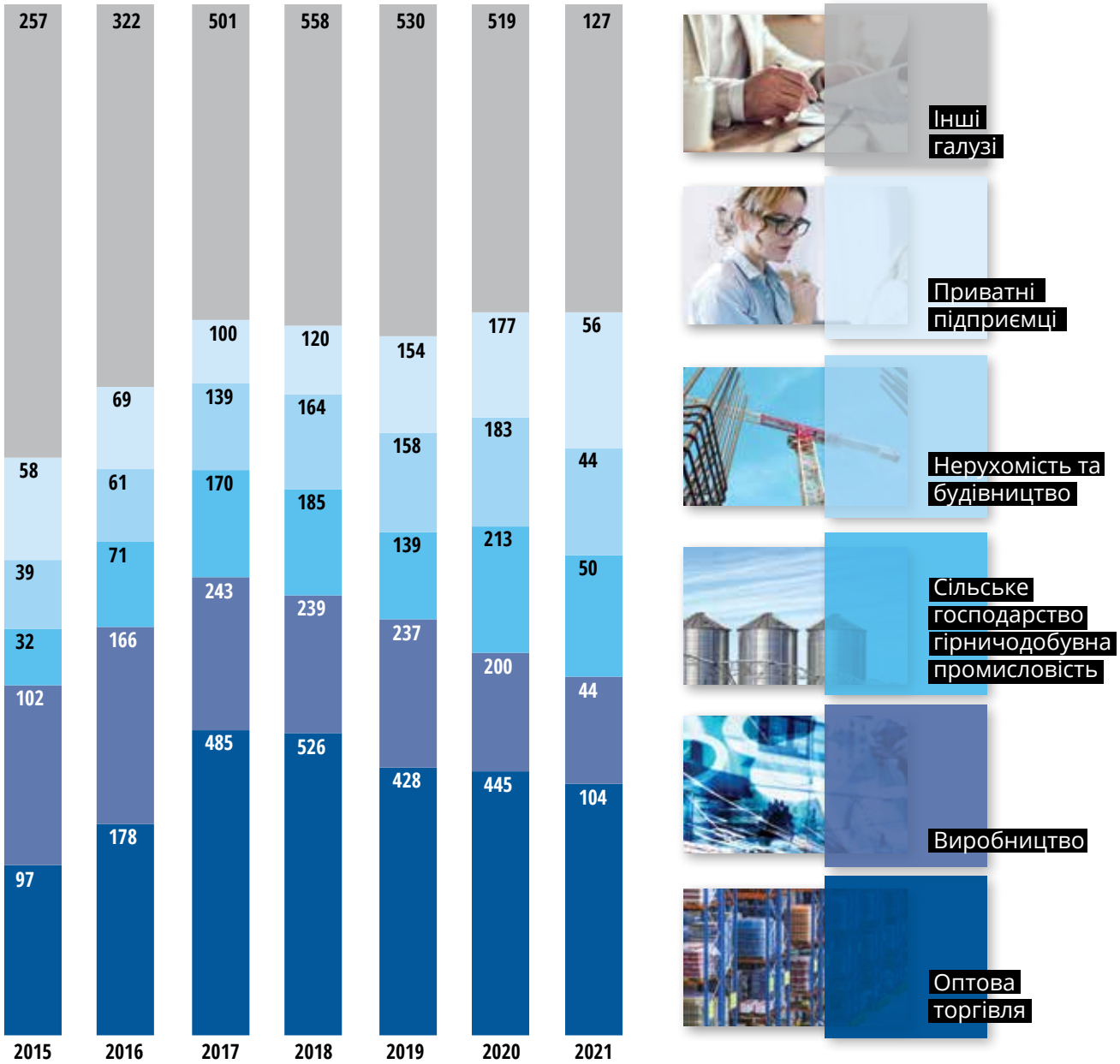
Прокат, оренда та лізинг	2
Транспортування та зберігання	2
Збір та утилізація відходів	2
Комп'ютери та електроніка	1
Послуги доставки	1
Рибальство	1
Діяльність у сфері архітектури	1
Реклама	1
Тваринництво	1
Державне управління	1
Обслуговування будинків та територій	1
Здоров’я, фармацевтика та біотехнології	1
Виробництво фільмів та відео, телевізійних програм	1
Технічні випробування та дослідження	1
Діяльність громадських організацій	1
Соціальна допомога	1
Послуги з розміщення	1
IT-компанії	1
Інші	1

1.8. ТЕМА ЗВІТУ: АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ ЗА ІНДУСТРІЯМИ

Розглядаючи 8700 скарг бізнесу на неправомірні дії державних органів, що надійшли з травня 2015 року, ми співпрацювали з представниками понад 40 сфер господарської діяльності. Більшість звернень ми отримали від таких ТОП-5 індустрій:

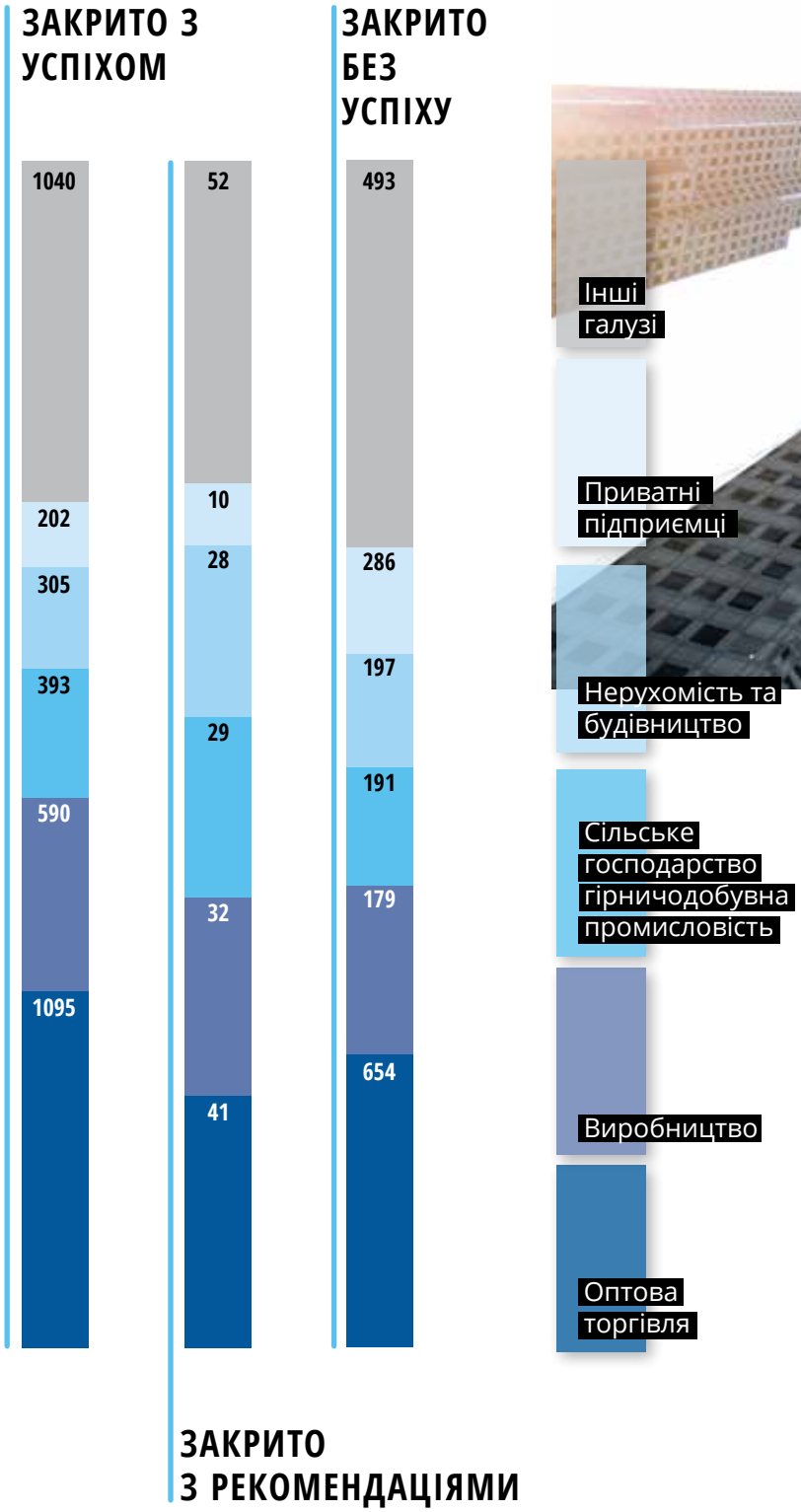
КІЛЬКІСТЬ СКАРГ, ОТРИМАНИХ ВІД ТОП-5 ІНДУСТРІЙ ЗА РОКАМИ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



СТАТУСИ ЗАКРИТИХ СПРАВ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Частка успішно закритих справ серед оптовиків та дистриб'юторів становить 67%, що на 5 п.п. вище за середню (62%). Щодо виробників та агробізнесу/гірничодобувної промисловості частка справ, вирішених на користь бізнесу, становила 65% та 63% відповідно, що також є вищою за середній показник. Водночас як для забудовників, так і для приватних підприємців він був дещо нижчим – 58%. Кожна друга справа приватних підприємців була закрита з негайним бажаним результатом для бізнесу (52%).

ТОП-3 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ ЗА КОЖНОЮ ІНДУСТРІЄЮ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)

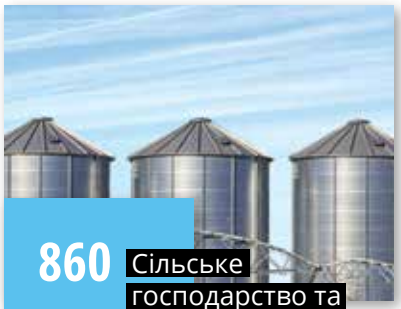
Частка успішно закритих справ серед оптовиків та дистриб'юторів становить 67%, що на 5 п.п. вище за середню (62%). Щодо виробників та агробізнесу/гірничодобувної промисловості частка справ, вирішених на користь бізнесу, становила 65% та 63% відповідно, що також є вищою за середній показник. Водночас як для забудовників, так і для приватних підприємців він був дещо нижчим – 58%. Кожна друга справа приватних підприємців була закрита з негайним бажаним результатом для бізнесу (52%).

2263 Оптова торгівля

Блокування реєстрації податкових накладних	562
Податкові перевірки	293
«Ризиковий» платник ПДВ	171

1231 Виробництво

Блокування реєстрації податкових накладних	200
Податкові перевірки	191
Державні регулятори – інші дії	91



860 Сільське господарство та гірничодобувна промисловість

Блокування реєстрації податкових накладних	237
Податкові перевірки	128
Електронне адміністрування ПДВ	48

788 Нерухомість та будівництво

Блокування реєстрації податкових накладних	129
Податкові перевірки	90
«Ризиковий» платник ПДВ	63

734 Приватні підприємці

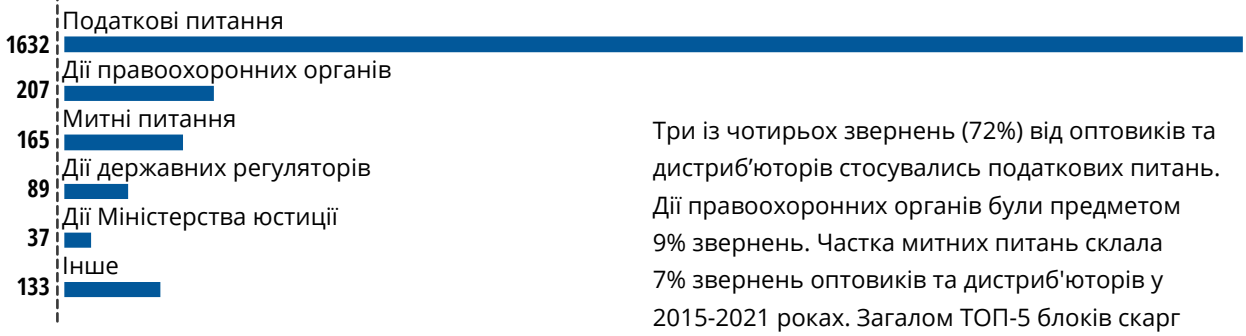
Інші податкові питання	152
Податкові перевірки	93
Державні регулятори – інші дії	52

Податкові перевірки були єдиним предметом скарг, який потрапив до ТОП-3 кожної досліджуваної індустрії. Блокування реєстрації податкових накладних також була однією з трьох найпоширеніших причин звернень для всіх галузей, окрім приватних підприємців. Іншими найпоширенішими предметами були: включення до переліків ризикових платників податків, електронне адміністрування ПДВ, інші дії державних регуляторів.

ОПТОВА ТОРГІВЛЯ

ТОП-5 БЛОКІВ СКАРГ

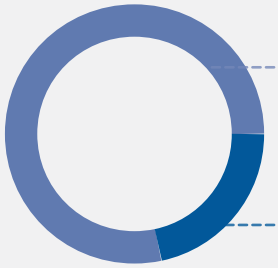
(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Три із чотирьох звернень (72%) від оптовиків та дистриб'юторів стосувались податкових питань. Дії правоохоронних органів були предметом 9% звернень. Частка митних питань склала 7% звернень оптовиків та дистриб'юторів у 2015-2021 роках. Загалом ТОП-5 блоків скарг представників оптової торгівлі склав 94% звернень.

РОЗМІР БІЗНЕСУ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Малий та середній бізнес (МСБ)

1773

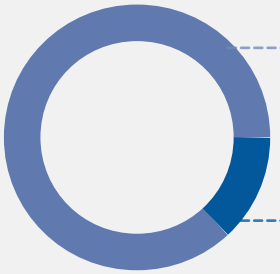
Великий бізнес

490

Серед оптовиків, які зверталися до нас, 78% були МСБ.

ПОХОДЖЕННЯ КАПІТАЛУ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Український бізнес

1967

Бізнес з іноземними інвестиціями

296

Переважна більшість (87%) – це українські компанії.

ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)

ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

БЕЗПРЕЦЕДЕНТНО: ДФС СКАСУВАЛА ШТРАФ METRO НА СУМУ 2,3 МЛРД. ГР

Найбільший німецький інвестор в Україні — METRO Cash & Carry Ukraine (METRO) не погодився з висновками податкової перевірки, згідно з якими компанія повинна була сплатити штраф на суму 2,3 млрд грн. Державна фіскальна служба (ДФС) наполягала, що Миколаївський гіпермаркет порушив правила оприбуткування готівки на суму 485 млн. грн. Однак Миколаївський гіпермаркет оприбутковував готівку так само, як і всі інші магазини мережі. METPO використовував такий спосіб оприбуткування вже тривалий час і правильність такого способу оприбуткування була підтверджена декількома податковими перевірками.

РБО розпочала розслідування скарги та представила ДФС аргументи на користь того, що скаржник не порушував правила оприбуткування готівки. Інспектор Ради, а також бізнес-омбудсмен і його заступник декілька разів зустрічався з керівництвом ДФС, щоб особисто надати аргументи стосовно захисту законних прав METPO. Після втручання РБО ДФС задовольнила скаргу компанії та повністю скасувала штраф.

КИЇВСЬКА МИТНИЦЯ ПОВЕРНУЛА ПОНАД 4 МЛН. ГРН. «ФОЗЗІ-ФУД»

Провідний український ритейлер «Фоззі-Фуд» звернувся до Ради з приводу повернення надміру сплачених митних платежів. Не погоджуючись з визначеною скаржником митною вартістю імпортованого товару, Київська митниця скоригувала її в більшу сторону. Відповідно, скаржник сплатив більше податків до бюджету. Для того, щоб довести правильність заявленої ним митної вартості та повернути переплату, ритейлер оскаржив в судах відповідні рішення Київської митниці.

У 2013-2014 рр. суди прийняли рішення на користь скаржника, митний орган повернути суми переплат. Проте стосовно більшості поставок, Київська митниця відмовилась повертати кошти

Тим часом сума повернення по інших поставках та судових оскарженнях поступово збільшувалася.

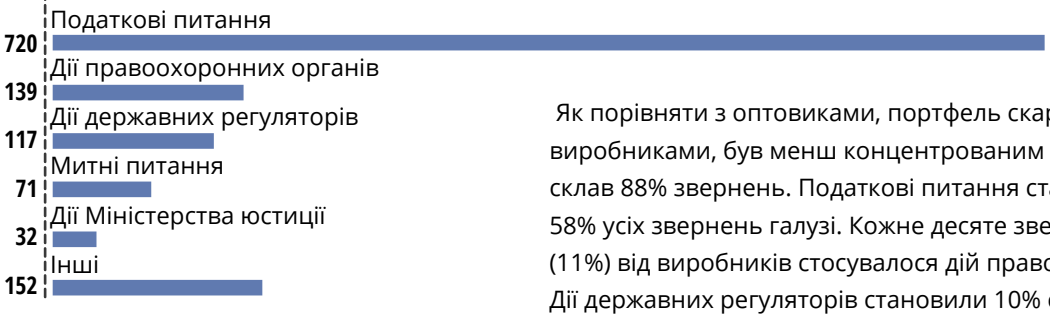
Рада рекомендувала ДФС та Київській митниці виконати рішення суду. За сприяння РБО митниця швидко задовольнила кілька позовів скаржника щодо повернення 3,9 млн. грн.

ВАНТАЖ «УКРАФЛОРА» УСПІШНО ПЕРЕТНУВ КОРДОН

Вантаж імпортера квітів ТОВ «Украфлора» затримали на митному кордоні. Скаржник також скаржився, що митники проводили численні тривалі перевірки коробок, піддонів складів, представлених для митного оформлення чим спричинив значні фінансові витрати для підприємства.

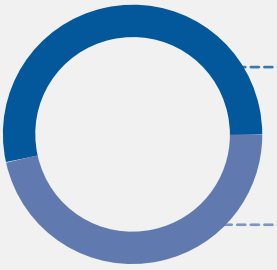
РБО рекомендувала Волинській митниці запобігти можливим порушенням законних інтересів скаржника під час митного оформлення. Після сприяння Ради численні тривалі огляди вантажів компанії припинилися і всі подальші поставки товарів спішно пройшли розмитнення.

ТОП-5 БЛОКІВ СКАРГ
(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Як порівняти з оптовиками, портфель скарг, поданих виробниками, був менш концентрованим – блок ТОП-5 склав 88% звернень. Податкові питання становили 58% усіх звернень галузі. Кожне десяте звернення (11%) від виробників стосувалося дій правоохоронців. Дії державних регуляторів становили 10% скарг від виробників, тоді як митні питання – 6%.

РОЗМІР БІЗНЕСУ
(травень 2015 – березень 2021 рр.)

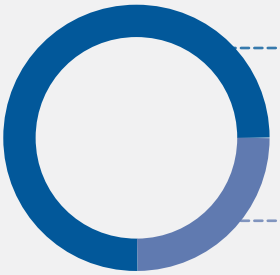


Малий та середній бізнес (МСБ)
659

Великий бізнес
572

Частка великого бізнесу серед виробників була найвищою серед усіх ТОП-5 галузей – 46%. Це на 18 п.п. перевищує частку великого бізнесу серед усіх скаржників РБО.

ПОХОДЖЕННЯ КАПІТАЛУ
(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Український бізнес
925

Бізнес з іноземними інвестиціями
306

Три чверті заявників (75%) – це українські компанії, що на 9 п.п. перевищує середній показник серед компаній, що звертаються до РБО.

ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)

ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

ДФС ПОГОДИЛАСЬ СКАСУВАТИ ПОДАТКОВІ ДОНАРАХУВАННЯ ТОВ «ФЕРРЕРО УКРАЇНА» НА СУМУ 3 МЛН. ГРН.

ТОВ «ФЕРРЕРО Україна», офіційний імпортер всесвітньо відомої готової кондитерської продукції компаній групи «FERRERO». Скаржник не погоджувався з висновками податкової перевірки, згідно з якими мав додатково сплатити близько 3 млн. грн. податків. Висновки податківців базувались на результатах попередньої перевірки.

Не дивлячись на проведення додаткової перевірки, податківці так і не встановили бодай-яких нових порушень, які б не були попередньо спростовані скаржником. Новий акт повторної перевірки здебільшого відтворював положення акту первісної перевірки. РБО попросила ДПС дотримуватися принципу «належного адміністрування» у своїх діях та скасувати донарахування компанії. Справу успішно закрито.

«ЕКОНІЯ»: РЕЙДЕРСЬКЕ ЗАХОПЛЕННЯ ПРИПИНЕНО

Еконія, виробник питної води та дитячого харчування, звернулася до Ради з приводу рейдерського захоплення їх заводу у Черкаській області. За словами скаржника на територію підприємства увірвалися близько 15 осіб, які повідомили про наявне у них право власності на завод. Вірогідно шляхом незаконних реєстраційних дій в Державному реєстрі речових прав на нерухоме майно, зазначені особи зареєстрували на себе об'єкти нерухомого майна, які фактично та юридично знаходилися у власності скаржника. Підставою для таких реєстраційних дій була ухвала суду, датована ще 2007 роком. Керівництво компанії, зауважило, що це була вже не перша спроба відібрати їх бізнес.

Історія з рейдерським захопленням почалася у 2008 році, коли «Еконія» придбала приміщення компанії-банкрута. У 2010 році завод вперше намагалися захопити, проте суд підтвердив, що «Еконія» отримала будівлю законно. За сприяння Ради Мін'юст задовольнив звернення компанії та скасував неправомірні реєстраційні дії.

ДФС ПОВЕРНУЛО «АЗОВМАШ» ПЕРЕПЛАТУ З ПОДАТКУ НА ПРИБУТОК НА СУМУ 2 МЛН. ГРН

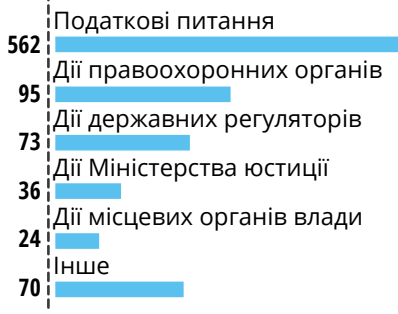
«Азовмаш», маріупольський виробник залізничних вагонів та важкої техніки, не міг отримати відшкодування переплати податку на прибуток на суму 2 млн. грн. з 2014 року. Компанія зверталася до окружних, апеляційних та вищих адміністративних судів України, всі з яких ухвалили рішення на користь скаржника. Однак Маріупоська податкова інспекція та казначейство не виконували ці рішення та всіляко ухилялися від повернення коштів.

Рада рекомендувала ДФС та Державній казначейській службі України перевірити процедури повернення коштів скаржнику. Завдяки втручанню РБО справу, яка не розглядалася більше трьох років, було успішно закрито через шість тижнів.

СІЛЬСЬКЕ ГОСПОДАРСТВО ТА ГІРНИЧОДОБУВНА ПРОМИСЛОВІСТЬ

ТОП-5 БЛОКІВ СКАРГ

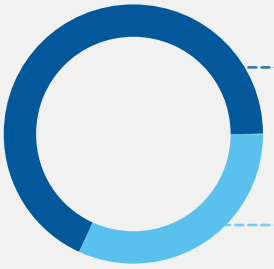
(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Податкові питання склали 65% звернень представників сільськогосподарських та гірничодобувних компаній. Дії правоохоронних органів (11%) і державних регуляторів (8 %) стали другою і третьою найбільш поширеною проблемою для сільськогосподарської і гірничодобувної галузей. На відміну від інших галузей, дії Міністерства юстиції посіли четверту позицію в ТОП-5 з часткою у 4%.

РОЗМІР БІЗНЕСУ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



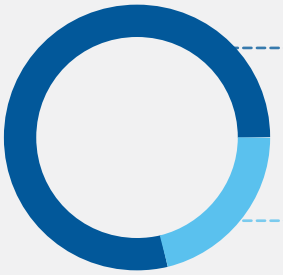
Малий та середній бізнес (МСБ)
586

Великий бізнес
274

Понад дві третини звернень (68%) подали МСП.

ПОХОДЖЕННЯ КАПІТАЛУ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



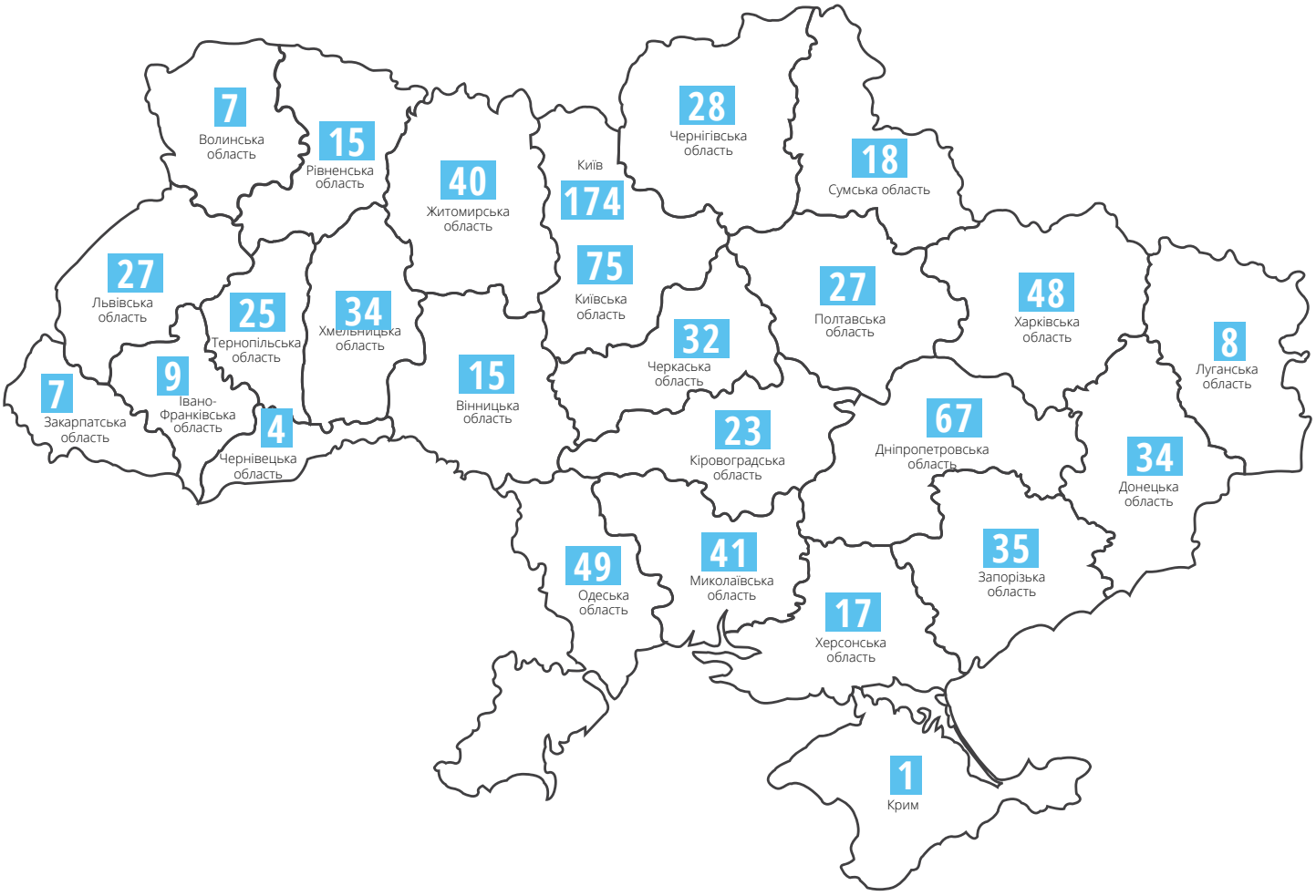
Український бізнес
677

Бізнес з іноземними інвестиціями
183

В цій категорії скарг переважала частка українських компаній (79%).

ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

РЕЙДЕРСЬКУ АТАКУ НА АГРОКОМПАНІЮ З РІВНЕНЩИНИ ВІДБИТО

Агрокомпанія з Рівненської області поскаржилася на незаконні реєстраційні дії державного реєстратора щодо неї. Рейдери внесли зміни до установчих документів компанії, а імена директорів та акціонерів змінили на інші. Скаржник заявив, що ані директор, ані уповноважені представники не підписували жодних документів, що дозволяють такі реєстраційні дії.

Рада розглянула скаргу та визнала її обґрунтованою. Інспектор РБО рекомендував Міністерству юстиції скасувати незаконні реєстраційні дії стосовно скаржника та забезпечити відновлення вихідних даних про компанію в реєстрі. Після втручання Ради рейдерську атаку на агрокомпанію було успішно відбито.

ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

СБУ ЗАКРИЛА КРИМІНАЛЬНУ СПРАВУ ТА ПОВЕРНУЛА МАЙНО ІМПОРТЕРУ АГРОХІМІКАТІВ «АВГУСТ-УКРАЇНА»

Імпортер та оптовий дистриб'ютор агрохімікатів «Август-Україна» подав скаргу щодо безпідставно порушеної проти нього кримінальної справи, відкритою Київським управлінням СБУ. Через це у підприємства вилучили понад 350 т агрохімікатів для експертизи. Водночас, Служба безпеки України (СБУ) відмовилася платити за послуги експертизи. Тим часом Генеральна прокуратура передала кримінальну справу до Національної поліції України для подальшого розслідування.

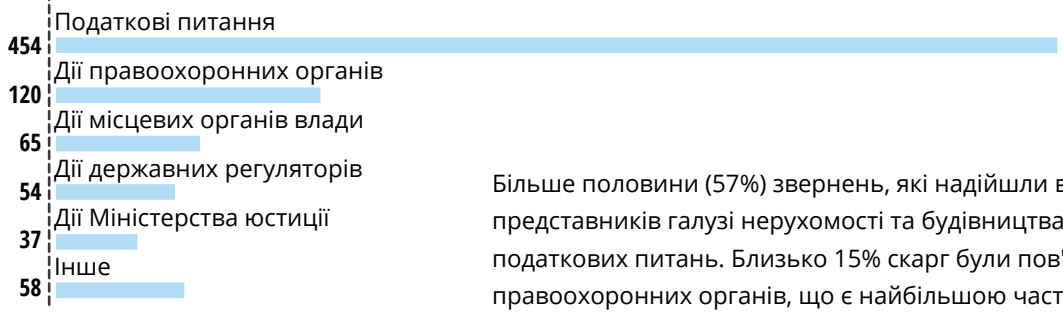
РБО направила листи до СБУ з проханням перевірити законність арешту майна скаржника. Скаргу винесли на обговорення під час зустрічі з керівництвом СБУ та на засідання Експертної групи в Національній поліції. Лише після залучення Ради кримінальну справу проти компанії закрили, а майно повернули компанії.

ДФС ЗАКРИЛА КРИМІНАЛЬНУ СПРАВУ ПРОТИ КЕРІВНИЦТВА «АГРОХІМ 2001» ЧЕРЕЗ 2 РОКИ

ТОВ «Агрохім 2001» понад півтора року безуспішно намагалося закрити кримінальну справу відкриту проти його керівництва. Черкаська ДФС ініціювала кримінальне провадження нібито через несплату податків директором підприємства у 2013-2014 роках. Після того, як агродистрибутор оскаржив дії ДФС в адміністративному суді, він задовільнив його позов та скасував рішення податкової. Проте Черкаська ДФС продовжувала тиснути на підприємство та наполягала на продовженні досудового розслідування. Рада попросила ДФС виконати рішення суду. Питання обговорювалось на засіданні експертної групи з ДФС. За сприяння Ради справу, яка затягнулася більше як на два роки, нарешті закрито.

НЕРУХОМІСТЬ ТА БУДІВНИЦТВО

ТОП-5 БЛОКІВ СКАРГ
(травень 2015 – березень 2021 рр.)

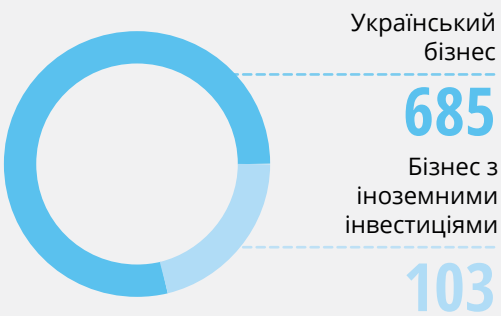


Більше половини (57%) звернень, які надійшли від представників галузі нерухомості та будівництва, стосувалися податкових питань. Близько 15% скарг були пов'язані з діями правоохоронних органів, що є найбільшою часткою серед усіх ТОП-5 індустрій. Третю позицію посіли дії місцевих органів влади, що стало причиною 8% звернень забудовників.

РОЗМІР БІЗНЕСУ
(травень 2015 – березень 2021 рр.)

Частка малого та середнього бізнесу склала 73% від скарг, пов’язаних з проблемами у сфері нерухомості та будівництва .

ПОХОДЖЕННЯ КАПІТАЛУ
(травень 2015 – березень 2021 рр.)



87% компаній, що працюють у галузі нерухомості та будівництва – це українські компанії, лише 13% – з іноземними інвестиціями.

ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)

ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

БУДІВНИЦТВО ЗАВЕРШЕНО –КОМПАНІЯ ОТРИМАЛА ДОВГООЧІКУВАНИЙ СЕРТИФІКАТ ВІД ДАБІ

Будівельна компанія «Смайл Девелопмент» з Києва завершила будівництво багатоквартирних будинків (ЖК «Оптимісто») в Київській області. Щоб ввести будинки в експлуатацію, компанія мала отримати від ДАБІ сертифікат, який би підтвердив завершене будівництво. Однак контролюючий орган відмовився видати такий документ, через що введення новобудови в експлуатацію затримувалося.

Рада звернулась до ДАБІ та рекомендувала забезпечити своєчасний та об'єктивний розгляд заяви скаржника та видати сертифікат щодо завершення будівництва об'єктів ЖК «Оптимісто». Перші три багатоповерхівки були успішно введені в експлуатацію.

ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

КОМПАНІЯ BIIR ПРОПЕРТІ НАРЕШТІ СТАЛА ЗАКОННИМ ВЛАСНИКОМ ПРИДБАНОЇ НЕРУХОМОСТІ

BIIR Проперті , дочірнє підприємство данської інженерної компанії BIIR, не могло стати законним власником нещодавно придбаної нерухомості. З метою розширення бізнесу в Україні у вересні 2019 року інвестор придбав будівлю в Одесі площею майже 2000 м2. 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.

Рада розглянула справу та винесла обговорення справи підприємства на засідання експертної групи з Офісом Генерального прокурора. Зусилля РБО дали бажаний результат – кримінальне провадження закрили.

ДФС ЗАРЕЄСТРУВАЛА ПОДАТКОВІ НАКЛАДНІ ТОВ «ІНТЕРА-СТРОЙ» В ЕЛЕКТРОННІЙ ФОРМІ

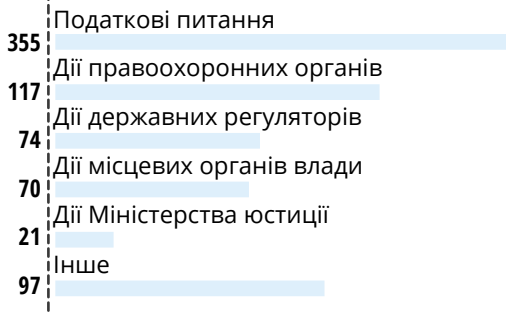
Будівельна компанія ТОВ «ІНТЕРА-СТРОЙ» подала скаргу з приводу необґрунтованої відмови чиновників Державної фіскальної служби (ДФС) у місті Кременчук для реєстрації податкових накладних, стверджуючи, що угоду про визнання електронного документа може бути розірвано. Скаржник звернувся до Кременчуцької ДФС з проханням роз’яснити це питання, але безрезультатно.

Інспектор РБО обговорив скаргу з керівниками Кременчуцької податкової інспекції та розглянув справу на засіданні робочої групи за участю РБО та керівництва ДФС. За результатами зустрічі робочої групи податкові накладні будівельної компанії були успішно зареєстровані.

ПРИВАТНІ ПІДПРИЄМЦІ

ТОП-5 БЛОКІВ СКАРГ

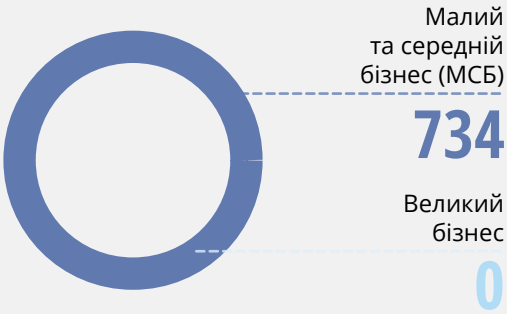
(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Портфель звернень приватних підприємців був найбільш розпорошеним серед усіх ТОП-5 галузей. Податкові питання склали лише 48% звернень. Частка правоохоронних органів була найбільшою серед ТОП-5 галузей – 16%. Дії державних регуляторів (10%) і місцевих органів влади (10%) були в центрі уваги основного масиву звернень приватних підприємців.

РОЗМІР БІЗНЕСУ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



Згідно з нашою класифікацією, всі приватні підприємці займаються малим/середнім бізнесом.

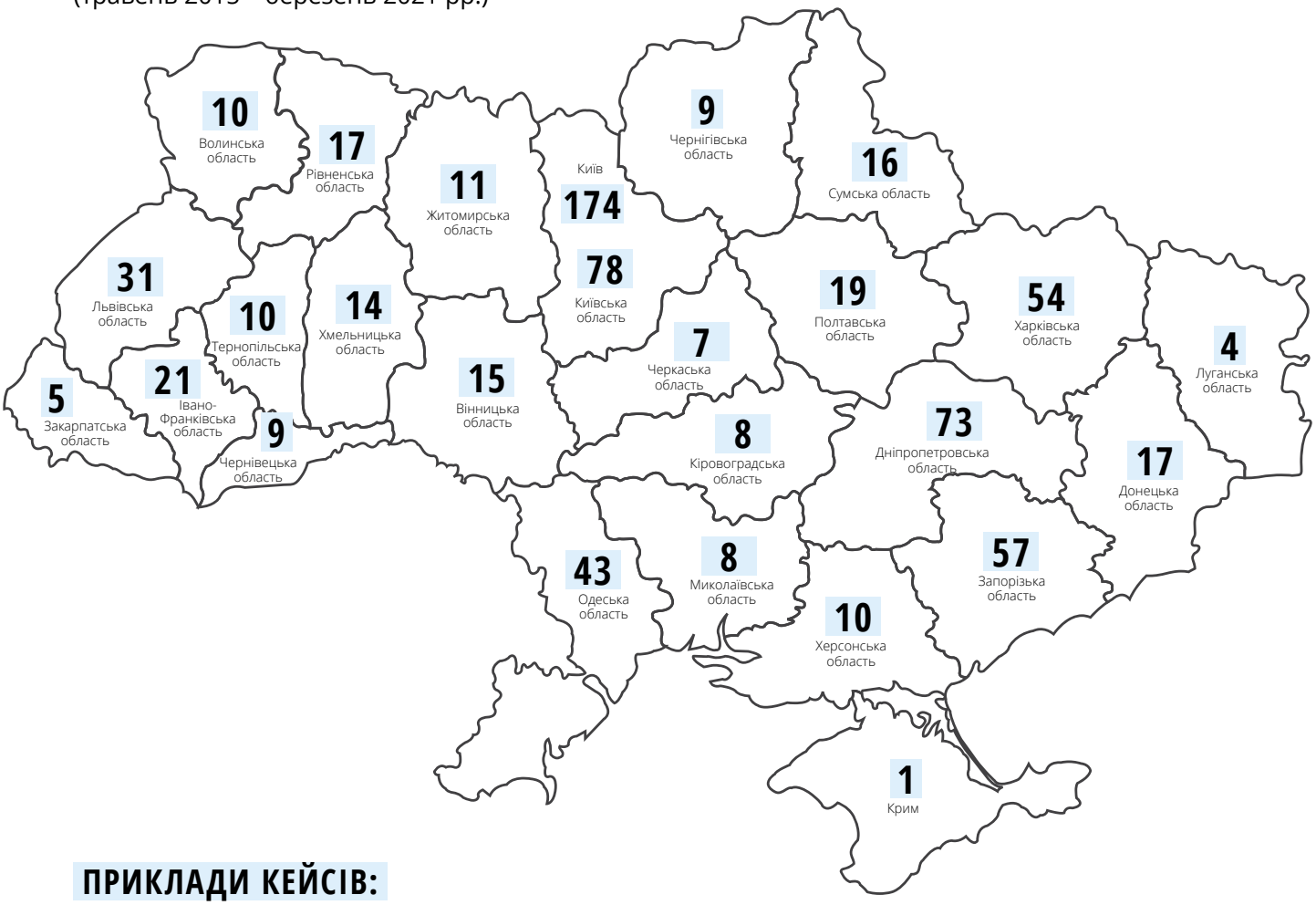
ПОХОДЖЕННЯ КАПІТАЛУ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)

Частка приватних підприємців, які представляють бізнес з іноземними інвестиціями серед наших заявників, становить менше 1%.

ГЕОГРАФІЯ ОТРИМАНИХ СКАРГ

(травень 2015 – березень 2021 рр.)



ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

НЕЙМОВІРНА ІСТОРІЯ ПРО НЕДОЗАКРИТИЙ ФОП

Приватна підприємець стверджувала, що державні органи не змогли повністю припинити її діяльність як ФОП. В результаті підприємиця мала борг перед податковою, але дізналася про це лише через дев'ять місяців після припинення підприємницької діяльності. Проте, держреєстраторка припустилася помилки. Замість двох реєстраційних дій «рішення про припинення» і «припинення» вона виконала лише першу. ФОП залишився «недозакритим». Відповідно до законодавства, кожен приватний підприємець, навіть неактивний, повинен сплачувати єдиний соціальний внесок (ЄСВ) з мінімальної зарплати. Заборгованість з ЄСВ вже перевищувала 6 тис. грн.

Після постійної підтримки РБО податковий орган виправив інформацію про нібито наявний дев'ятимісячний борг з ЄСВ в інтегрованій картці платника податків. На запит Ради податковий орган повідомив державного виконавця про відкликання раніше надісланого клопотання про стягнення боргу. На підставі цього звернення виконавче провадження закрили, а арешт з рахунків скаржниці зняли, без стягнення з неї виконавчого збору і витрат на ведення виконавчого провадження.

ПРИКЛАДИ КЕЙСІВ:

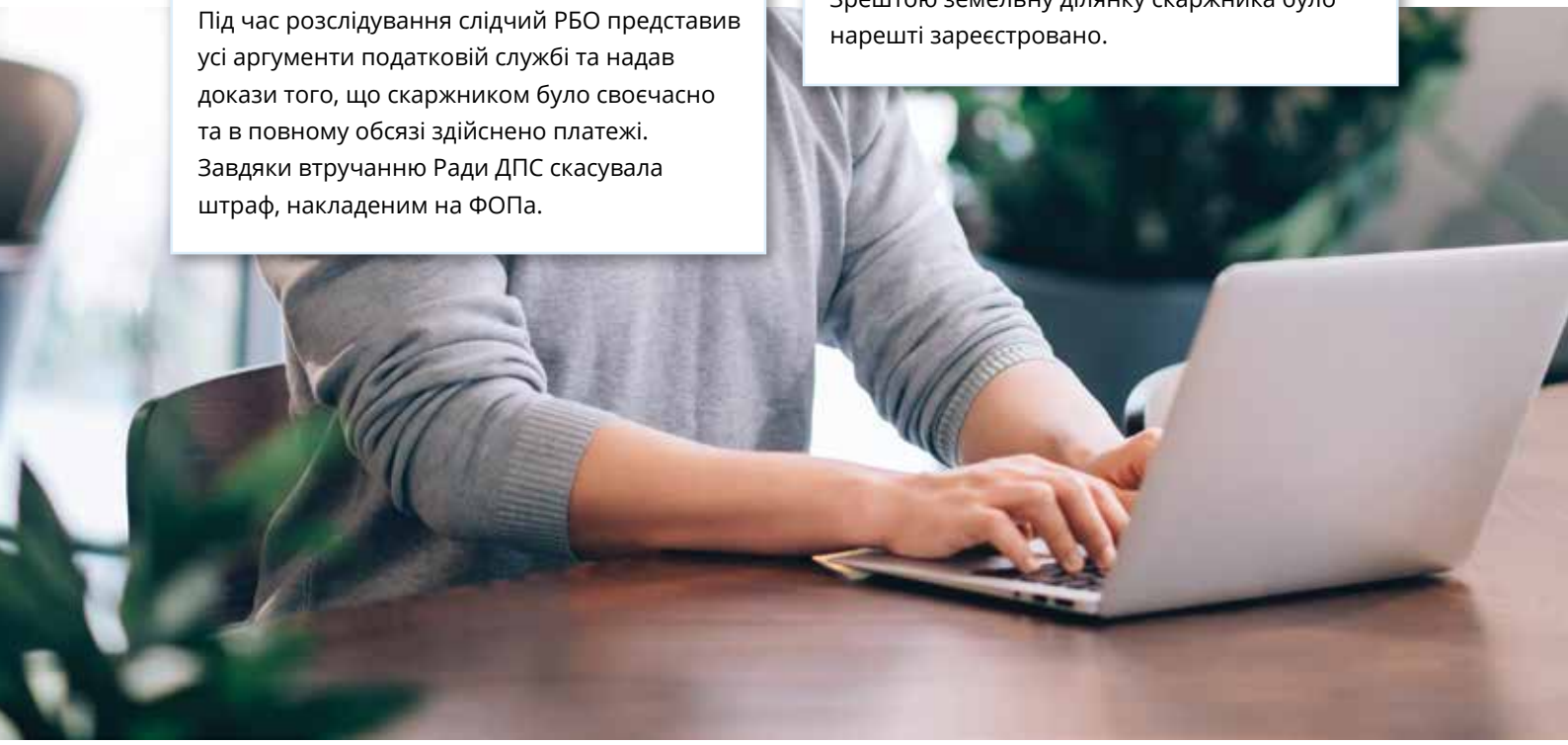
ЮРИДИЧНА ДОПОМОГА ДЛЯ ФОПІВ

Приватний підприємець з Києва не погоджувався з результатами податкової перевірки. На думку податкового органу, ФОП несвоєчасно сплатив єдиний податок до бюджету та нарахував скаржнику штраф у 54 тис. грн. Під час розслідування з'ясувалося, що підприємець допустив технічну помилку у призначенні платежу та вказав невірний код платника податків. Таким чином, платежі не було прив'язано до облікового рахунку скаржника, хоча суми податку були нараховані на казначейський рахунок в повному обсязі. Крім того, виявилося, що приватний підприємець допустив помилку в податковій декларації єдиного платника, де самостійно вказав суми податків за останній квартал, хоча на той момент він перебував на загальній системі оподаткування і вже не був платником єдиного податку.

Під час розслідування слідчий РБО представив усі аргументи податковій службі та надав докази того, що скаржником було своєчасно та в повному обсязі здійснено платежі. Завдяки втручанню Ради ДПС скасувала штраф, накладеним на ФОПа.

ВЕЛИКА ПЕРЕМОГА ДЛЯ МАЛЕНЬКОЇ ЛЮДИНИ

Приватний підприємець не міг зареєструвати земельну ділянку. Плануючи відкрити сімейний магазин, підприємець підготував пакет необхідних документів та подав їх в Держгеокадастр. Незважаючи на те, що різні дозвільні органи погодили даний проект будівлі, Держгеогкадастр відмовився його реєструвати через нібито необґрунтовність зміни функціонального призначення та порушену хронологію проєкту землеустрою. Рада письмово підтримала позицію скаржника, звернувшись до Держгеогкадастру. Паралельно суд визнав, що документація ФОПа відповідає вимогам законодавства, а держорган відмовив скаржнику необґрунтовано. Для того, щоб залагодити тривалий конфлікт між сторонами, Рада допомогла організувати особисту зустріч скаржника з керівництвом Держгеокадастру. Зрештою земельну ділянку скаржника було нарешті зареєстровано.



1.9. ВІДГУКИ

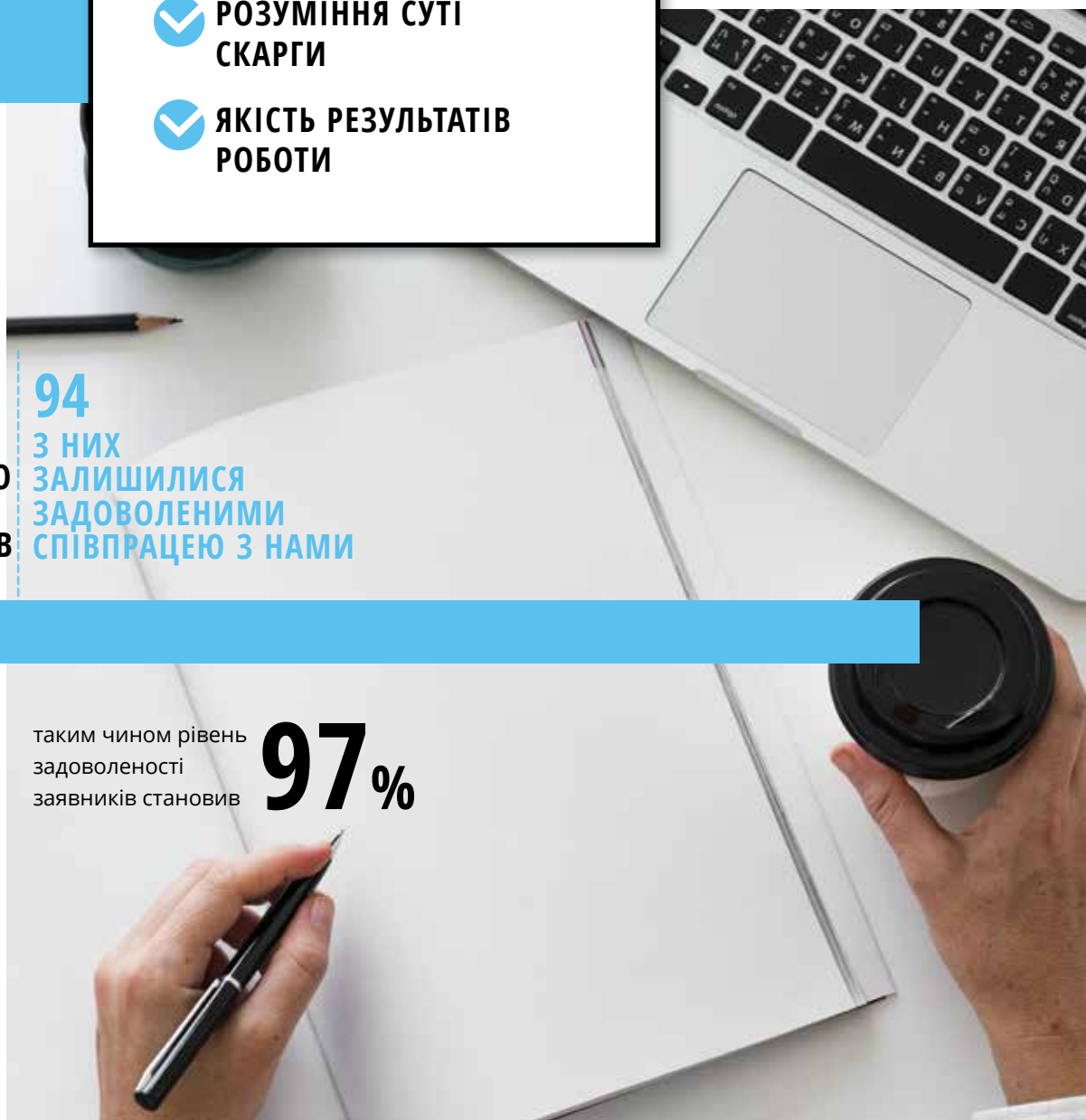
Відгуки є важливою формою спілкування зі скаржниками, оскільки це дає змогу Раді бізнес-омбудсмена зрозуміти настрої своїх заявників, оцінити ефективність наданих послуг та визначити моменти, які необхідно покращити.

Після завершення розслідування (з успіхом або без успіху) ми надсилаємо форму зворотного зв'язку кожному скаржнику.

Ми просимо скаржників оцінити нашу роботу спираючись на наступні критерії:

- **КЛІЄНТСЬКА ПІДТРИМКА ТА УВАГА ДО ПИТАННЯ**
- **РОЗУМІННЯ СУТІ СКАРГИ**
- **ЯКІСТЬ РЕЗУЛЬТАТІВ РОБОТИ**

Скаржників запитують рівень задоволеності допомогою РБО у вирішенні їх кейсів.



У звітному кварталі ми отримали

97

ФОРМ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ВІД СКАРЖНИКІВ

94

З НИХ ЗАЛИШИЛИСЯ ЗАДОВОЛЕНИМИ СПІВПРАЦЕЮ З НАМИ

таким чином рівень задоволеності заявників становив **97%**

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

СЕРГІЙ ГОНЧАРЕНКО
ГЕНЕРАЛЬНИЙ ДИРЕКТОР ТОВ «ДОСВІД 2002»

ХОЧУ ВИСЛОВИТИ ВАМ ВЕЛИЧЕЗНУ ПОДЯКУ ЗА УЧАСТЬ ТА ДОПОМОГУ КОМПАНІЇ В СИТУАЦІЇ, ЯКА Є НАСЛІДКОМ ВПЛИВУ ДФС.
ДУЖЕ КРУТИЙ, НЕЙМОВІРНО ПРОФЕСІЙНИЙ ТА ЯКІСНИЙ ПІДХІД. У ТАКИХ КЕЙСАХ ВИ РОБИТЕ ЗНАЧНИЙ ВНЕСОК У ПОКРАЩЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙНОГО КЛІМАТУ. ЦЕ Ж НЕ ТІЛЬКИ ДОПОМОГА КОНКРЕТНОМУ ПІДПРИЄМСТВУ, А Й ПОКРАЩЕННЯ БІЗНЕС-КУЛЬТУРИ В УКРАЇНІ В ЦІЛОМУ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРИНЦИПУ ВЕРХОВЕНСТВА ПРАВА В ДІЯЛЬНОСТІ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ.

ВОЛОДИМИР ЄФИМЕНКО
АДВОКАТ
ТОВ «ДНІПРО-ВЕНДОР»

МИ ВИСЛОВЛЮЄМО ВДЯЧНІСТЬ ВСІЙ КОМАНДІ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ДОПОМОГУ ТА СПРИЯННЯ У ВИРІШЕННЯ ПИТАННЯ, ЯКЕ БУЛО ПОРУШЕНО В СКАРЗІ. ОСОБЛИВА ПОДЯКА ІНСПЕКТОРАМ, ЯКІ БЕЗПОСЕРЕДНЬО ЗАЙМАЛИСЯ ЦИМ ПИТАННЯМ.
СПОДІВАЄМОСЯ, ЩО КОМАНДА РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА В ПОДАЛЬШОМУ ТАКОЖ БУДЕ ПРИДІЛЯТИ УВАГУ ПИТАННЮ ЗАХИСТУ ІНТЕРЕСІВ БІЗНЕСУ ТА СПРИЯТИ РОЗВИТКУ НАЛЕЖНОГО УРЯДУВАННЯ НА ВСІХ РІВНЯХ.

ІГОР МОРОЗ
ДИРЕКТОР
ТОВ «ВОДНИЙ ЦЕНТР УРФ»

ВИСЛОВЛЮЄМО ЩИРУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА СПРИЯННЯ ЗА НАШИМ ЗВЕРНЕННЯМ У ВИРІШЕННІ ПИТАННЯ УСУНЕННЯ ПРОТИПРАВНОГО ВТРУЧАННЯ У ГОСПОДАРСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ НАШОГО ТОВАРИСТВА З БОКУ ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ. МИ ВИСОКО ЦІНУЄМО ВАШУ ДОПОМОГУ, ЯКА ПРИЗВЕЛА ДО УСПІШНОГО ЗАХИСТУ НАШОГО ПРАВА НА ПІДПРИЄМНИЦЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ, ПОВЕРНЕННЮ БЕЗПІДСТАВНО ВИЛУЧЕНОГО МАЙНА, ГРОШОВИХ КОШТІВ ТА ЗАКРИТТЮ КРИМІНАЛЬНОГО ПРОВАДЖЕННЯ.

ОЛЕНА КОВТУН
ДИРЕКТОР
ТОВ «ДНІПРО-ВЕНДОР»

ВИСЛОВЛЮЄМО ВАМ СВОЮ ГЛИБОКУ ТА ЩИРУ ВДЯЧНІСТЬ ЗА СПРИЯННЯ У ВИРІШЕННІ ПИТАННЯ ЩОДО НЕЗАКОННОГО ВТРУЧАННЯ У ГОСПОДАРСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ ТОВАРИСТВА З БОКУ ПРАЦІВНИКІВ ФІСКАЛЬНИХ ОРГАНІВ. ЗАВДЯКИ ЗЛАГОДЖЕНІЙ І ЯКІСНІЙ РОБОТІ ВАШОЇ КОМАНДИ, ЗАВДЯКИ СВОЄЧАСНИМ ТА ОБҐРУНТОВАНИМ ЗВЕРНЕННЯМ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ДО ОФІСУ ГЕНЕРАЛЬНОГО ПРОКУРОРА УКРАЇНИ ТА ДЕРЖАВНОЇ ФІСКАЛЬНОЇ СЛУЖБИ У ДНІПРОПЕТРОВСЬКІЙ ОБЛАСТІ БУЛИ ПРИПИНЕНІ ПОГРОЗИ В АДРЕСУ ПРАЦІВНИКІВ ТОВАРИСТВА, БЕЗПІДСТАВНІ ВИКЛИКИ ТА ТИСК З БОКУ КОНТРОЛЮЮЧИХ ОРГАНІВ, ЩО ДАЄ МОЖЛИВІСТЬ ТОВАРИСТВУ ЕФЕКТИВНО ПРОВОДИТИ СВОЮ ГОСПОДАРСЬКУ ДІЯЛЬНІСТЬ, КЕРУЮЧИСЬ ПРИНЦИПАМИ ПРОЗОРОСТІ ТА БЕЗУМОВНОГО ДОТРИМАННЯ ПРИПИСІВ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ, ВПРОВАДЖЕННЮ ЄВРОПЕЙСЬКИХ І НАЙВИЩИХ ДІЛОВИХ СТАНДАРТІВ ТА ПРАВИЛ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ.

ОКСАНА ПУРІК
ДИРЕКТОР ТОВ «КИЇВ-ТОРГ»

ВИСЛОВЛЮЄМО ЩИРУ ПОДЯКУ РАДІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ЗА ДОПОМОГУ, ЕФЕКТИВНУ СПІВПРАЦЮ, ВИВАЖЕНИЙ ТА ПРОФЕСІЙНИЙ ПІДХІД ДО СПРАВИ. НЕ ВПЕРШЕ ЗВЕРТАЄМОСЯ ДО ВАС ЗА ДОПОМОГОЮ, І НЕ ВПЕРШЕ ЇЇ ОТРИМУЄМО. ХОЧЕМО ПОДІЛИТИСЯ ПРИЄМНОЮ НОВИНОЮ – ВЧОРА, 27.01.2021 НАШ КЛІЄНТ ОТРИМАВ 12 МІЛЬЙОНІВ ЗАБОРГОВАНОСТІ З ВІДШКОДУВАННЯ ПДВ ТА ПЕНІ, СТЯГНУТОЇ ЗА СУДОВИМ РІШЕННЯМ З ДЕРЖБЮДЖЕТУ ЧЕРЕЗ РЕГІОНАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ КАЗНАЧЕЙСТВА. ДО ВТРУЧАННЯ У ПРОЦЕС РБО МИ ЗНАХОДИЛИСЬ У ГЛУХОМУ КУТІ, ЩОРАЗУ ОТРИМУЮЧИ БЕЗПІДСТАВНІ ТА НЕЗАКОННІ ВІДМОВИ З БОКУ СПІВРОБІТНИКІВ КАЗНАЧЕЙСТВА ВИКОНАТИ РІШЕННЯ СУДУ. ВПЕВНЕНІ, ЩО БЕЗ ВАШОЇ ДОПОМОГИ ТА ПІДТРИМКИ, ПРОЦЕС ОТРИМАННЯ КОШТІВ ТРИВАВ БИ ЩЕ ДУЖЕ ДОВГО. БАЖАЄМО УСПІХІВ УСЬОМУ КОЛЕКТИВУ РБО!

ОЛЕНА ЖУКОВА
КЕРУЮЧИЙ ПАРТНЕР SAIVENA GROUP

ТЕТЯНА КОЗЛОВА
КЕРІВНИК ЮРИДИЧНОГО ДЕПАРТАМЕНТУ SAIVENA GROUP

2.ОГЛЯД РОЗСЛІДУВАНЬ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЕРЖАВНИМ ОРГАНАМ

Бізнес-омбудсмен має право розглядати питання підприємців у їх відносинах з державними органами по кожній окремій справі, надавати відповідні рекомендації державним органам у разі порушення прав бізнесу та привертати увагу до нагальних проблем підприємців, які стали системними, пропонуючи можливі шляхи їх рішення.
У цьому розділі ми звітуємо про закриті розслідування та їх результати, рекомендації, надані державним органам, та стан їх виконання, виявлені та вирішені системні проблеми бізнесу.

2.1. ІНФОРМАЦІЯ ПО ЗАКРИТИХ СПРАВАХ ТА НАДАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

СПРАВ, ЗАКРИТИХ З УСПІХОМ
133

СПРАВ, ЗАКРИТИХ З РЕКОМЕНДАЦІЯМИ
59

СПРАВ, ЗАКРИТИХ БЕЗ УСПІХУ
129

1 КВ. 2021	4 КВ. 2020	1 КВ. 2020
321 СПРАВ	293 СПРАВ	295 СПРАВ

ЗАГАЛЬНА КІЛЬКІСТЬ ЗАКРИТИХ СПРАВ З ПОЧАТКУ ДІЯЛЬНОСТІ:

5817

ТОП-10

ПРЕДМЕТІВ ЗАКРИТИХ СПРАВ:

ПРЕДМЕТ	1 КВ. 2021	4 КВ. 2020	1 КВ. 2020
Податкові питання	233	211	201
Дії державних регуляторів	23	11	28
Дії Національної поліції	17	15	17
Митні питання	15	19	10
Дії місцевих органів влади	8	11	6
Дії Міністерства юстиції	7	10	4
Дії органів Прокуратури	7	3	12
Дії Служби безпеки України	4	2	2
Дії державних компаній	4	1	3
Інші	3	7	6
ВСЬОГО	**321**	**293**	**295**

У звітному кварталі ми закрили 321 справу, що на 10% більше, ніж у IV кварталі 2020 року та на 9% більше, ніж у I кварталі 2020 року. Три із чотирьох закритих справ (73%) стосувалися податкових питань.

Дії державних регуляторів опинилися в центрі уваги 23 закритих справ.

Стосовно правоохоронних органів – ми закрили 17 справ, пов'язаних з діями Національної поліції, 7 справ – органами Прокуратури та 4 – Служби безпеки України. Загалом вони склали 28 кейсів, що становить + 40% у порівнянні з попереднім кварталом.

Митні питання склали 5% усіх закритих справ, тоді як випадки, пов'язані з неправомірними діями місцевих органів влади, лише 2%.

ФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ У І КВАРТАЛІ 2021 РОКУ:

126

МЛН. ГРН.

ЗАГАЛЬНИЙ ФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ ВІД ДІЯЛЬНОСТІ РБО ЗА ПЕРІОД 20 ТРАВНЯ 2015 РОКУ — 31 БЕРЕЗНЯ 2021 РОКУ ПЕРЕВИЩИВ

18,9

МЛРД.ГРН.

Фінансовий ефект – це сума коштів, яку підприємцям вдалося повернути та заощадити завдяки успішному розв'язанню спорів з державними органами. З дозволу підприємців ми враховуємо тільки суми, що фігурували у справах. Ми не позначаємо грошову вартість збережених інвестицій або, наприклад, фінансову вартість повернення майна. Тим не менш, фінансовий ефект від діяльності РБО для бізнесу, що працює в Україні, перевищив 18,9 млрд. грн.

	І КВ. 2021, ГРН
Податкові перевірки	52 678 167
Блокування реєстрації податкових накладних	26 601 896
Електронне адміністрування ПДВ	23 295 870
Відшкодування ПДВ	11 723 539
Інші податкові питання	11 408 290
Виконавча служба Міністерства юстиції	23479
Інші державні регулятори	7421
Повернення митних платежів	5934
Митне оформлення (затримка/відмова)	100
ВСЬОГО	**125 844 596**

Протягом багатьох кварталів до І кварталу 2020 року основна частка фінансового ефекту для бізнесу – це результат скасування необґрунтованих висновків податкових перевірок. Зважаючи на чинний мораторій на більшість податкових перевірок, запроваджений у березні 2020 року, фінансовий ефект для бізнесу від діяльності РБО у І кварталі 2021 року також був меншим, ніж зазвичай. Проте установа допомогла бізнесу заощадити та повернути 126 млн. грн.

Зокрема, у звітному періоді 52 млн. грн. фінансового впливу стали результатом перегляду результатів податкових перевірок діяльності, яка не підпадає під дію мораторію, або перевірок, проведених до березня 2020 року.

Окрім цього, 23 млн. грн. були пов'язані з реєстрацією податкових накладних і ще 23 млн. – з електронним адмініструванням ПДВ. Успішне розслідування справ, пов'язаних із відшкодуванням ПДВ, допомогло компаніям отримати відшкодування у розмірі 11 млн. грн.

НЕФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ ВІД ДІЯЛЬНОСТІ РБО :

У І кварталі 2021 року ми припинили 47 випадків зловживань державними органами, допомогли компаніям закрити 18 необґрунтованих кримінальних справ, подати 7 податкових звітів, вдосконалити 6 законодавчих актів, отримати 5 ліцензій та дозволів.

	1 КВ. 2021	4 КВ. 2020	1 КВ. 2020	ВСЬОГО
Припинення зловживань службовим становищем посадовою особою державного органу, на який скаржаться	47	66	44	780
Закриття кримінальної справи, порушеної проти скаржника: зняття арешту з майна/рахунків	18	9	3	150
Узгодження/прийняття податкової звітності	7	16	5	210
Зміна/прийняття законодавства/ поліпшення процедури	6	3	3	86
Дозволи, ліцензії, висновки/отримання реєстрації	5	3	5	115
Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони	1	1	2	27
Контракт, підписаний/укладений з державним органом	1	0	1	53
Претензії та штрафні санкції проти скаржника скасовано	0	0	0	25
Звільнення/накладення штрафу на державного службовця	0	0	1	36
Інші питання	40	46	26	586

НАДАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

КІЛЬКІСТЬ ВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ:

3343

КІЛЬКІСТЬ НЕВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ:

215

КІЛЬКІСТЬ РЕКОМЕНДАЦІЙ, ЩО ПІДЛЯГАЮТЬ МОНІТОРИНГУ:

181

ВСЬОГО НАДАНО РЕКОМЕНДАЦІЙ ВІД ПОЧАТКУ ДІЯЛЬНОСТІ РБО

3788

ВІДОМСТВА, ЯКИМ РБО НАДАЛА ІНДИВІДУАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ У 2015-2021 РР. ТА ЧАСТКА ВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

	НАДАНО РЕКОМЕНДАЦІЙ	ВИКОНАНО РЕКОМЕНДАЦІЙ	1 КВ. 2021
Державна податкова служба, Державна митна служба, Державна фіскальна служба	2633	2403	91%
Національна поліція України	219	168	77%
Органи Прокуратури	152	120	79%
Місцеві органи влади	150	103	69%
Міністерство юстиції	123	112	91%
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства	104	91	88%
Служба безпеки України	59	57	97%
Міністерство екології та природних ресурсів	62	56	90%
Державні компанії	39	33	85%
Міністерство розвитку громад та територій	32	30	94%
Міністерство соціальної політики	34	29	85%
Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України	33	28	85%
Міністерство фінансів України	24	18	75%
Міністерство інфраструктури	23	16	70%
Міністерство охорони здоров'я	16	14	88%
Міністерство внутрішніх справ	14	11	79%
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	11	10	91%
Антимонопольний комітет України	12	8	67%
Господарський та інші суди	7	7	100%
НАБУ	6	4	67%

	НАДАНО РЕКОМЕНДАЦІЙ	ВИКОНАНО РЕКОМЕНДАЦІЙ	1 КВ. 2021
Державні фонди	6	3	50%
Державне бюро розслідувань	4	3	75%
Національний банк України	5	2	40%
Національна рада з питань телебачення і радіомовлення	1	1	100%
Міністерство освіти і науки України	1	1	100%
Міністерство оборони	2	1	50%
Державна регуляторна служба	1	0	0%
Державна прикордонна служба	1	1	100%
Міністерство цифрової трансформації	1	1	100%
Державна служба з надзвичайних ситуацій	1	1	100%
Комунальні служби	1	1	100%
Інші	11	10	91%
ВСЬОГО	**3788**	**3343**	**88%**

У І кварталі 2021 року РБО надала 192 нові рекомендації, тоді як державні органи виконали 142 індивідуальні рекомендації з тих, що були надані з моменту початку роботи. Таким чином, сукупна частка виконаних індивідуальних рекомендацій державними органами становить 88% станом на кінець І кварталу 2021 року. Це відображає готовність державних органів покращувати показники виконання та співпрацювати у розв'язанні спірних проблем бізнесу.

З 2633 індивідуальних рекомендацій Ради, які традиційно стосувалися блоку Державної податкової служби, Державної митної служби та Державної фіскальної служби, було виконано 91%.

У звітному кварталі державні органи, яким ми надали 30+ рекомендацій, продемонстрували відсоток виконання вищий за середній: Міністерство юстиції (91%), Служба безпеки України (97%), Міністерство екології та природних ресурсів (90%), Міністерство розвитку громад та територій (94%).

Наступні державні органи були менш успішними у виконанні рекомендацій, наданих РБО:

Національна поліція (77%), органи Прокуратури (79%), місцеві органи влади (69%), державні компанії (85%), Міністерство соціальної політики (85%), Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України (85%).

2.2. ВИЯВЛЕНІ ТА ВИРІШЕНІ СИСТЕМНІ ПРОБЛЕМИ

Рада бізнес-омбудсмена надає індивідуальні рекомендації державним органам відповідно до опублікованих системних звітів. За 6 років роботи ми підготували 16 системних звітів щодо окремих проблем бізнесу та надали понад 400 рекомендацій державним органам. Зокрема, у І кварталі 2021 року ми підтверджуємо, що були виконані наші наступні рекомендації:

Системний звіт

ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РЕГУЛЮВАННЯ ЗОВНІШНЬО-ЕКОНОМІЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ

Жовтень 2015

Проблема/завдання

Забезпечення відкритості та прозорості під час процедури подання документів, пов'язаних з зовнішньоекономічної діяльності

Рекомендація РБО

Зменшити особисті контакти з заявником і кількість обов'язкових документів, що мають бути надані для отримання дозволу на експорт-імпорт, забезпечити зміни в системі подання документів на користь використання електронної інформації з державних баз даних, а не з паперових документів.

Дії, виконані державними органами

КМУ внесено до ВРУ проект Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо лібералізації адміністративних послуг у сфері зовнішньоекономічної діяльності» №5167 від 26.02.2021.

Законопроект передбачає удосконалення регулювання зовнішньоекономічної діяльності шляхом лібералізації адміністративних послуг у сфері зовнішньоекономічної діяльності, зокрема щодо мінімізації документів для отримання ліцензії, визначення виключного переліку підстав для відмови, надання можливості подання документів в електронній формі, а також обов'язкове внесення відомостей про видані ліцензії до інформаційної системи митниці «Єдине вікно».

Системний звіт

ВЕЛИКІ ПРОБЛЕМИ МАЛОГО БІЗНЕСУ

Березень 2020

Проблема/завдання

Актуалізація стратегії розвитку МСП в умовах пандемії

Рекомендація РБО

Переглянути План заходів з реалізації Стратегії розвитку МСП на предмет визначення їхньої актуальності, пріоритетності та доцільності.

Дії, виконані державними органами

Наразі Урядом затверджено постанову КМУ від 03 березня 2021 р. №179, якою прийнято Національну економічну стратегію на період до 2030 року.

В свою чергу, Національною економічною стратегією до 2030 року передбачено заходи, які не втратили своєї актуальності та доцільності в зв'язку з закінченням дії реалізації Стратегії розвитку МСП до 2020 року.

Проблема/завдання

Спрощення доступу МСП до можливості фінансування

Рекомендація РБО

Забезпечити розміщення якісних інформаційних та навчальних матеріалів про доступ до фінансування та загальну фінансову грамотність, у т.ч. про підготовку МСП до отримання банківського фінансування та підготовку кредитних заявок. Забезпечити широке інформування цільової аудиторії про такий ресурс.

Дії, виконані державними органами

В рамках Програми 5-7-9 потенційному кандидату на кредитування надано можливість пройти перевірку на відповідність умовам програми, взяти участь у тренінгових заходах у разі потреби покращення навичок з бізнес планування. Ці можливості реалізовані на окремій сторінці Порталу для підприємців https://sme.gov.ua/579start/.

Також, з метою зменшення кількості відмов у кредитуванні та покращенні навичок із бізнес планування було підготовлено та запущено відео-курс із підготовки бізнес-плану для каналу YouTube у форматі порад та підказок.

Триває підготовка додаткового відео-курсу про доступ до банківського кредитування для тих підприємців, які за умовами програми 5-7-9 не мають подавати банку бізнес план.

Проблема/завдання

Покращення рівня кредитоздатності МСП

Рекомендація РБО

Ініціювати проведення навчальних програм для МСП, спрямованих на покращення доступу до фінансування, в рамках програм технічної допомоги. Розглянути можливість регулярного проведення таких програм на постійній основі за бюджетного та/або донорського фінансування, наприклад, на основі регіональних центрів підтримки бізнесу. Для уникнення формалізованого підходу до реалізації таких програм (наприклад, коли виконання оцінюється лише за фактом проведення навчання), запровадити вимірювані та фокусовані ключові індикатори виконання, такі, як показники кількісної участі представників МСП, кількості МСП, що спробували отримати або отримали таке фінансування після участі у навчальних програмах, та інші.

Дії, виконані державними органами

Інформація про події та заходи публікується на Порталі для підприємців (https://sme.gov.ua/events/).

Системний звіт

ЗМЕНШЕННЯ КОРУПЦІЙНИХ РИЗИКІВ ТА СТВОРЕННЯ УМОВ ДЛЯ ЗАЛУЧЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙ В БУДІВНИЦТВІ

Липень 2016

Проблема/завдання

Усунення прогалин та удосконалення окремих норм земельного законодавства, які регулюють перехід прав користування земельною ділянкою.

Рекомендація РБО

Внести зміни в земельне законодавство України, що прямо зобов'яжуть місцеві органи влади переукладати договори оренди земельних ділянок з новими власниками об'єктів нерухомості за спрощеною та прозорою процедурою.

Дії, виконані державними органами

02.02.2021 у другому читанні та в цілому прийнято Закон « Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо єдиної правової долі земельної ділянки та розміщеного на ній об'єкта нерухомості) № 0850 від 29.08.2019.

Проект Закону розроблено з метою усунення прогалин та удосконалення окремих норм земельного законодавства, які регулюють перехід прав користування земельною ділянкою.

Системний звіт

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ДЛЯ БІЗНЕСУ У СФЕРІ ТРУДОВИХ ВІДНОСИН

Лютий 2019

Проблема/завдання

Зменшення бюрократизму в сфері трудових відносин

Рекомендація РБО

Вжити належних заходів зі спрощення паперового документообігу, що стосується трудових відносин, а також переведення його в електронний формат.

Дії, виконані державними органами

05.02.2021 Верховною Радою України було прийнято в цілому проект Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо обліку трудової діяльності працівника в електронній формі», яким скасовується обов'язкове ведення паперових трудових книжок.

2.3. ОГЛЯД ВАЖЛИВИХ РОЗСЛІДУВАНЬ

У цьому розділі можна ознайомитися зі справами, які РБО успішно розв'язала.

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

Предмет: Невиконання судових рішень щодо призупинення реєстрації податкових накладних

Рішення суду на півмільйона грн. виконано

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС)

СУТЬ СКАРГИ:

Київське рекламне агентство звернулося за допомогою до Ради бізнес-омбудсмена. Компанія скаржилася, що податковий орган не виконував рішення суду та понад рік не відновлював суму реєстраційного ліміту скаржника в СЕА ПДВ. Зокрема, скаржник був змушений звернутися до суду, оскільки наприкінці вересня 2017 року з'ясувалось, що податкова неправомірно зменшила суму реєстраційного ліміту підприємства на 519 тис. грн. Рекламне агентство самостійно намагалося спонукати ДПС виконати рішення, проте, на жаль, безрезультатно. Посилаючись на бездіяльність податкового органу, компанія просила Раду розпочати розслідування у справі.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Вивчивши матеріали скарги, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС відновити суму реєстраційного ліміту рекламного агентства та повернути кошти на електронний рахунок скаржника в СЕА ПДВ. У своїх неодноразових зверненнях до ДПС інспекторка наголошувала, що судові рішення, які набрали законної сили, є обов'язковими до виконання. Окрім того, справа скаржника обговорювалась в експертній групі за участю керівництва ДПС в межах Меморандуму про партнерство та співробітництво між РБО та ДПС.

РЕЗУЛЬТАТ:

ДПС дослухалася до рекомендацій Ради та збільшила суму реєстраційного ліміту рекламного агентства на суму понад 500 тис. грн. в СЕА ПДВ, на яку скаржник може зареєструвати податкові накладні. Факт виконання рішення підтвердив представник скаржника. Справу успішно закрито.

Предмет: **Податкові перевірки**

Рада допомогла виробнику томатної пасти заощадити більш як 2 млн. грн., довівши податковій, що придбання газу пов'язане із його виробничою діяльністю

Скарга на:
Офіс великих платників податків ДПС (ОВПП)

СУТЬ СКАРГИ:

До Ради звернулось виробниче підприємство, яке має два заводи із виробництва томатної пасти на півдні України. Підприємство поскаржилось на те, що за результатами податкової перевірки ревізори з ОВПП дійшли неочікуваних висновків – заявили, що увесь обсяг газу, який підприємство придбавало у періоді, який перевірявся, не був пов'язаний із виробничою діяльністю скаржника. А відтак, скаржник, на думку податкового органу, повинен був нарахувати собі так звані «компенсуючі» податкові зобов'язання з ПДВ на всю суму податку на додану вартість, яка входила у ціну придбаного газу – понад 2 млн. грн. Висновок дуже здивував скаржника. Адже він купував газ із єдиною метою – щоб використовувати його як паливо для роботи парових котлів, за допомогою яких свіжі томати проходять обробку парою, перетворюючись на пасту. Здавалося б, зв'язок із виробничою діяльністю тут очевидний. А жодних інших шляхів використання газу (наприклад, для опалення приміщень або для перепродажу іншим споживачам) діяльність скаржника не передбачає.

Та ОВПП не дослухався до цих аргументів скаржника під час розгляду заперечень на акт податкової перевірки. Податківцям не сподобалось, яким чином скаржник відображав газ у обліку (виник спір стосовно бухгалтерських нюансів – чи повинен газ вважатися запасом, який згодом списується у виробництво, чи його вартість може одразу відноситись на витрати). Окрім того, ОВПП дійшов висновку, що скаржник повинен був визначити нормативи споживання газу (скільки кубометрів використовується для виробництва певної кількості продукції) у своїх внутрішніх документах, а відсутність таких нормативів є аргументом на користь того, щоб вважати газ «використаним не у виробництві».

Скаржникові довелося оскаржувати результати перевірки до вищого за рівнем податкового органу – Державної податкової служби України (ДПС). Прагнучи забезпечити об'єктивний та неупереджений розгляд скарги, виробник томатної пасти попросив Раду долучитись до розгляду його апеляції.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Інспектор Ради вивчив матеріали справи та дійшов висновку, що скарга є обґрунтованою.

По-перше, на думку інспектора, законодавство на даний час імперативно не зобов'язує виробничі підприємства визначати нормативи споживання газу у виробництві. Відповідна норма, яка сягає корінням ще у часи планової економіки, нещодавно втратила чинність. А навіть якби вона й залишалась чинною, вона в будь-якому разі не має стосунку до сфери оподаткування, і спрямована лише на контроль енергоефективності виробництва.

По-друге, інспектор дійшов висновку, що спосіб, у який скаржник обліковував придбання газу, відповідає обліковій політиці підприємства та не суперечить міжнародним стандартам фінансової звітності (МСФЗ), на підставі яких компанія веде свій облік. Беручи до уваги, що газ, який придбавався підприємством, не зберігався та технічно не міг зберігатись у жодному газосховищі, а після потрапляння на територію підприємства негайно та безальтернативно споживався шляхом його використання у роботі парових котлів, то судження головного бухгалтера скаржника, згідно з яким цей газ не є запасом (активом – ресурсом, контрольованим в результаті минулих подій), і, відповідно, не заслуговує на облік в якості матеріалу чи сировини, а повинен бути віднесений одразу ж на витрати – виглядало, з точки зору Ради, цілком розумним. Якщо припустити, що котли, за допомогою яких підприємство виробляє пару, були б не газовими, а електричними, то підприємство також навряд чи стало б обліковувати електричну енергію як запас, а згодом – списувати її у виробництво. Безумовно, придбання електричної енергії сприймалось б виключно як витрата, а не як набуття активу, що згодом може бути використаний тим або іншим чином на розсуд підприємства. Такий саме підхід виглядає, з точки зору Ради, справедливим і по відношенню до газу. На додаток до всього вказаного – інспектор Ради погодився із представниками скаржника, які наголошували, що усі ці облікові нюанси не мають прямого стосунку до оподаткування ПДВ.

З вищевказаних міркувань Рада запропонувала ДПС України задовольнити скаргу Скаржника та скасувати податкове повідомлення-рішення, видане ОВПП за результатами перевірки.

РЕЗУЛЬТАТ:

ДПС України дослухалась до рекомендацій Ради та скасувала оскаржувані податкові повідомлення-рішення. Справу успішно закрито.

Предмет: **Невиконання рішення суду щодо блокування податкових накладних**

Податкові накладні на 5 млн. грн. зареєстровано

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС)

СУТЬ СКАРГИ:

РБО отримала скаргу від київської аграрної компанії. Підприємство скаржилося, що ДПС не виконувала рішення суду щодо реєстрації податкових накладних з ПДВ за 2018 рік. Компанія оскаржила бездіяльність ДПС у суді, який своїми рішеннями зобов'язав податкову зареєструвати накладні скаржника датами їх подання. Тим не менш, податковий орган не виконував судове рішення, що набрало законної сили. Саме тому агрокомпанія звернулася до Ради бізнес-омбудсмена по допомогу.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Вивчивши обставини справи, інспектор визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС невідкладно зареєструвати накладні підприємства. Спершу податкова запевняла, що рішення суду вже були в процесі виконання. Проте, коли скаржник перевірив інформацію в електронному кабінеті платника, виявилося, що накладні так і не зареєстрували. РБО декілька разів письмово зверталася до ДПС та наголошувала на необхідності дотримання принципу верховенства права, згідно з яким, судове рішення, що набрало законної сили, є обов'язковим до виконання. Пізніше з'ясувалося, що податкова не зареєструвала накладні через відсутність реєстраційного ліміту на електронному рахунку СЕА ПДВ скаржника. У зв'язку з блокуванням накладних суми реєстраційного ліміту компанії справді зменшилися, але показник «SПеревищ» в СЕА ПДВ збільшився та склав 5 млн. грн. Ця сума була достатньою для реєстрації всіх податкових накладних згідно із рішенням суду. У спілкуванні із ДПС інспектор РБО зазначив, що в подібній ситуації податкове законодавство дозволяє зареєструвати накладні за рахунок цього показника. Разом з тим, представники ДПС наполягали на тому, що реєстрація податкових накладних за рахунок значення показника «SПеревищ» є неможливою через блокування такої реєстрації СЕА ПДВ. В подальшій комунікації з ДПС РБО наголосила, що відповідачем у судових рішеннях визначена не СЕА ПДВ як інформаційна система, а ДПС України як суб'єкт владних повноважень, який відповідає за адміністрування ПДВ. До того ж, ДПС України, як адміністратор СЕА ПДВ, має можливість перевірити алгоритми роботи системи та з'ясувати чому СЕА ПДВ не дозволяє провести реєстрацію податкових накладних як це визначено судовими рішеннями та забезпечити їх належне виконання.

РЕЗУЛЬТАТ:

Зрештою через 10 місяців розгляду скарги, завдяки ефективній взаємодії РБО та ДПС, остання виконала рішення суду та зареєструвала податкові накладні компанії на суму 5 млн. грн. Справу успішно закрито.

Предмет: **Невиконання судових рішень щодо призупинення реєстрації податкових накладних**

Перемога для виробника сонячних панелей — накладні на 14,5 млн. грн. зареєстровано

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС)

СУТЬ СКАРГИ:

До Ради надійшла скарга від підприємства, що займається розробкою та реалізацією проєктів у сфері електроенергетики. Податкова тривалий час не виконувала рішення суду щодо реєстрації податкових накладних компанії. Виявилось, що ще навесні 2019 року територіальне управління ДПС віднесло підприємство до переліку ризикових платників податку на додану вартість і це стало першопричиною ланцюга подій, які зрештою успішно завершились лише на початку 2021 року.

Спершу податковий орган заблокував податкові накладні скаржника на суму ПДВ майже 15 млн. грн. В подальшому підприємству вдалося довести свою неризиковість. Проте відповідно до процедури адміністративного оскарження, органи ДПС відмовились зареєструвати заблоковані податкові накладні підприємства в Єдиному реєстрі податкових накладних. Тоді компанія пішла за захистом до суду. Суд задовольнив позов скаржника та, серед іншого, зобов'язав ДПС зареєструвати відповідні податкові накладні. Незважаючи на те, що рішення суду набрало законної сили ще на початку липня 2020 року, податковий орган його не виконував протягом декількох місяців. Відтак, у жовтні та листопаді 2020 року державний виконавець виніс дві постанови про накладення штрафу на ДПС на суму 5,1 та 10,2 тис. грн. за невиконання судового рішення без поважних причин. Однак і у такий спосіб припинити бездіяльність державного органу не вдалося. При цьому, відсутність реєстрації податкових накладних компанії означала, що у покупця товару досі не виникло право на податковий кредит на загальну суму майже 15 млн. грн. А це не лише ускладнювало перспективу подальших ділових відносин, але й негативно впливало на податкове планування контрагента. З надією на вирішення спірної ситуації з ДПС, скаржник звернувся до Ради по допомогу.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Інспекторка підтримала позицію підприємства та визнала скаргу обґрунтованою. Рада просила ДПС усунути прояви недобросовісної поведінки та негайно виконати рішення суду, зареєструвавши податкові накладні компанії. Зокрема, у листі до податкового органу Рада нагадала про те, що судове рішення є обов'язковим до виконання, а чинне законодавство встановлює доволі короткі строки для виконання цієї категорії судових рішень. Направивши до ДПС три офіційних звернення протягом лише першого місяця розслідування, Рада винесла предмет скарги на обговорення під час засідання постійної експертної групи між ДПС та Радою в межах Меморандуму про партнерство та співпрацю. За результатами засідання експертної групи ДПС запевнила Раду, що судове рішення найближчим часом буде неухильно виконано. Важливо також відзначити, що наприкінці грудня 2020 року скаржнику вдалося встановити судовий контроль за виконанням

цього рішення. Зокрема, ДПС зобов'язали подати на розгляд суду звіт про виконання цього рішення протягом 30 днів після отримання відповідної ухвали.

РЕЗУЛЬТАТ:

ДПС дослухалася до рекомендацій Ради та за результатами розгляду її четвертого звернення у січні 2021 року повідомила, що зареєструвала податкові накладні підприємства на загальну суму понад 14,5 млн. грн. Підприємство подякувало Раді за підтримку: «Висловлюємо подяку та глибоку вдячність Раді бізнес-омбудсмена за плідну та ефективну співпрацю. Саме завдяки втручанню представників РБО було досягнуто виконання рішення суду ДПС України. Наша компанія переконана в ефективності такого механізму, як Рада бізнес-омбудсмена, метою діяльності якого є захист малого та середнього бізнесу, а також сприяння суб'єктам господарювання, які зазнали впливу недобросовісної поведінки, у захисті їх права на свободу підприємницької діяльності або в захисті від неправомірного втручання в їх господарську діяльність». Справу успішно закрито.

Предмет: Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС

Слідчі повернули компанії законно придбані алкогольні напої

Скарга на:
Державна фіскальна служба (ДФС), Офіс великих платників податків ДФС (ОВПП)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від дистриб'ютора їжі та напоїв з Харківщини. Підприємство скаржилося на тиск з боку правоохоронців, які вилучили і не повертали майно компанії. В межах кримінального провадження слідчі обшукали складські приміщення підприємства, щоб перевірити його робочі документи через нібито причетність компанії до продажу незаконно виготовленої алкогольної продукції. Проте, незважаючи на заборону суду, правоохоронці вилучили у підприємства імпортні алкогольні напої. Скаржник звертався до слідчого ОВПП та просив повернути вилучене майно. Він аргументував свою позицію тим, що алкогольні напої, що вилучили правоохоронці, були придбані легально і це підтверджує договір компанії з постачальником та відповідні податкові накладні. Однак самостійно повернути майно скаржнику не вдалося. Відтак компанія просила Раду бізнес-омбудсмена про допомогу.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ОВПП повернути скаржнику тимчасово вилучене майно, клопотання про арешт якого суд не

задовольнив. В листі до правоохоронців інспектор РБО наголосив, що відмова суду накласти арешт на майно тягне за собою повернення особі всього або частини тимчасово вилученого майна відповідно до ч.3 ст.173 КПК України.

РЕЗУЛЬТАТ:

ОВПП дослухався до рекомендацій Ради та повернув компанії вилучені під час обшуку алкогольні напої. Адвокат скаржника повідомив РБО про повернення майна. Справу успішно закрито.

Предмет: Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС

Компанії повернули тимчасово вилучене майно

Скарга на:
Державна фіскальна служба України (ДФС), Офіс Генерального прокурора (ОГП)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від компанії, що є одним із лідерів будівельного ринку України. Підприємство скаржилося на те, що правоохоронці тривалий час не повертали майно, вилучене у нього в результаті обшуку. Адже в межах кримінального провадження у справі щодо ухилення від сплати податків слідчі ДФС вилучили жорсткі диски та значну кількість документів компанії, однак в подальшому слідчий суддя відмовив у накладенні арешту на таке майно. Тож адвокат скаржника надіслав клопотання старшому слідчому у кримінальному провадженні та вимагав повернути тимчасово вилучене майно компанії, проте своєчасної відповіді не отримав. Тоді компанія просила Раду посприяти діалогу з правоохоронними органами з метою швидкого повернення тимчасово вилученого майна законному власнику.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Команда інспекторів вивчила матеріали справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада просила ДФС спільно з ОГП забезпечити своєчасний, всебічний та неупереджений розгляд клопотань скаржника та негайно повернути тимчасово вилучене майно, яке утримується органом досудового розслідування без належної правової підстави. Інспекторка Ради обговорила предмет скарги з особами, які здійснюють досудове розслідування і процесуальне керівництво відповідного кримінального провадження, а також винесла скаргу на опрацювання експертною групою, утвореною при ОГП на підставі Меморандуму про партнерство та співробітництво між Радою та ОГП. Посилаючись на норми Кримінального процесуального кодексу України, Рада наголосила, що правоохоронці зобов’язані розглянути клопотання скаржника протягом не більше трьох днів з моменту його отримання і задовольнити його за наявності відповідних підстав; якщо контролюючий орган вирішив відмовити у задоволенні клопотання, він має надати скаржнику вмотивовану відповідь з цього приводу. При цьому,

відмова у задоволенні клопотання про арешт тимчасово вилученого майна є підставою для його повернення власнику.

РЕЗУЛЬТАТ:

За сприяння Ради скаржнику вдалося повернути тимчасово вилучене майно. Правоохоронці дослухались до рекомендацій Ради. Підприємство подякувало Раді за допомогу: «Висловлюємо вдячність за вашу діяльність, яка допомагає поновити порушені права суб'єктів господарювання та загалом сприяє покращенню умов ведення підприємницької діяльності в Україні». Справу успішно закрито.

Предмет: Відшкодування 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 представив податковій додаткові розрахунки. Проте за результатами, 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.

ВЖИТІ 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: **Подіткові питання — інше**

ФОП без боргів

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС в Харківській області (ГУ ДПС)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від приватної підприємиці з Харківщини. Податкова нарахувала підприємиці штрафи за можливу несплату єдиного соціального внеску в 2013 році. Згідно з податковою звітністю, боргів скаржниця не мала. Справа в тому, що у 2013 році платники податків подавали звіти в паперовому вигляді, а податківці вносили дані в електронну базу вручну. З'ясувалося, що один з працівників податкової зробив помилку під час перенесення даних. Він випадково збільшив суму ЄСВ за лютий 2013 року та вказав 11472 грн. замість 1147 грн. Підприємиця тричі оскаржувала вимогу з ЄСВ у суді. Суд дійшов висновку, що податківці помилилися при перенесенні інформації в електронну базу. За період з 2013 по 2019 рік сума її боргу зросла до 13 тис. грн. Занепокоєна вимогою ГУ ДПС сплатити неіснуючу заборгованість, приватна підприємиця звернулася до Ради бізнес-омбудсмена по допомогу.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Вивчивши обставини справи, інспектор визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги підприємиці. На думку РБО, податкова помилково не врахувала факту допущеної помилки. У листі до податкового органу інспектор підкреслив важливість принципу належного урядування, відповідно до якого державні органи мають діяти вчасно та послідовно. Рада просила ДПС виправити помилку, допущену державним органом.

РЕЗУЛЬТАТ:

Податкова дослухалась до рекомендацій Ради та скасувала рішення про нарахування боргу приватній підриємиці. Скаргу успішно закрито

Предмет: **Податкові питання – інше**

Юридична допомога для ФОПів

Скарга на:
Державна податкова служба (ДПС), Головне управління ДПС в м. Києві (ГУ ДПС)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від приватного підприємця з Києва. Підприємець не погоджувався з результатами податкової перевірки. На думку податкового органу, ФОП несвоєчасно сплатив єдиний податок до бюджету та нарахував скаржнику штраф у 54 тис. грн. Підприємець надіслав скаргу до ДПС і одночасно звернувся до Ради бізнес-омбудсмена по допомогу.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Вивчивши матеріали скарги, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Інспекторка встановила, що скаржник не порушив строків сплати єдиного податку. Проте, з'ясувалося, що підприємець допустив технічну помилку у призначенні платежу та вказав невірний код платника податків. Таким чином, платежі не було прив'язано до облікового рахунку скаржника, хоча суми податку були нараховані на казначейський рахунок в повному обсязі. Крім того, виявилося, що приватний підприємець допустив помилку в податковій декларації єдиного платника, де самостійно вказав суми податків за останній квартал, хоча на той момент він перебував на загальній системі оподаткування і вже не був платником єдиного податку. Зважаючи на те, що Скаржником було своєчасно та в повному обсязі здійснено платежі, посилаючись на релевантну судову практику, Рада підтримала позицію приватного підприємця.

Рада рекомендувала ДПС забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд скарги підприємця та скасувати спірне податкове рішення. Зокрема, РБО просила розглянути скаргу ДПС за участю Ради та скаржника дистанційно через пандемію COVID-19.

РЕЗУЛЬТАТ:

ДПС дослухалася до рекомендацій Ради та задовольнила скаргу приватного підприємця. Штраф скасовано. Інспекторка успішно закрила справу.

ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

Предмет: Національна поліція – процесуальні зловживання

Через три роки слідчі, нарешті, повернули майно

Скарга на:
Дарницьке управління поліції Головного управління Національної поліції у м. Києві (Дарницька Нацполіція)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від столичного виробника м'яса. Підприємство скаржилося на те, що слідчі не повертали майно, вилучене під час обшуку ще в 2017 році. Як стало відомо Раді, директор компанії скаржника деякий час тому був засновником іншого підприємства. Саме через можливе ухилення від сплати податків посадовцями того підприємства і було відкрите кримінальне провадження. Але цікаво, що слідчі провели обшук саме офісу скаржника та вилучили комп'ютерну техніку, мобільний телефон та документи. Вилучене майно слідчі не повертали протягом трьох років. Самостійно скаржнику з адвокатом не вдалося повернути майно. Останньою надією для виробника м'яса стало звернення по допомогу до Ради бізнес-омбудсмена.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Інспекторка проаналізувала обставини справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Дарницькій Нацполіції негайно повернути майно, вилучене з офісу скаржника. В листі до правоохоронців інспекторка нагадала про розумні строки кримінального провадження: оскільки навіть якщо на момент вилучення майна були підозри у причетності посадових осіб скаржника до вчинення злочину, то за три роки розслідування ці підстави вочевидь не знайшли свого підтвердження. Рада винесла предмет скарги на засідання експертної групи з Офісом Генерального прокурора та Головним слідчим управлінням Національної поліції України. Проте повернути майно скаржнику вдалося не відразу. Рада двічі проводила засідання експертних груп із правоохоронними органами. Лише після цього скаргу вдалося вирішити.

РЕЗУЛЬТАТ:

Завдяки наполегливій роботі команди інспекторів, слідчі дослухалися до рекомендацій РБО та повернули скаржнику вилучене майно. Справу успішно закрито.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

Предмет: **Інші питання**

Дозвіл на будівництво через портал «Дія» отримано

Скарга на:
Міністерство цифрової трансформації України (Мінцифри)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада розпочала розслідування у справі олімпійського навчально-спортивного центру з Київщини. Скаржник не міг отримати дозвіл на будівництво одного із об'єктів. Документи представники спортивного центру подавали через електронний портал «Дія». Варто зазначити, що згідно з нововведеннями законодавства, заяви на отримання такого дозволу з 1 грудня 2020 року мали подаватися виключно в електронній формі. Після декількох спроб директору вдалося підписати та відправити заяву, однак дані про статус документа не відобразилися. Менеджер технічної підтримки повідомив про технічний збій в системі «Дії». При коректній роботі порталу після відправлення заява отримує номер і статус «опрацьовується». Про строки вирішення технічної несправності жодної інформації скаржник не отримав. Керівництво олімпійського навчально-спортивного центру подало скаргу до Ради бізнес-омбудсмена.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Вивчивши матеріали справи, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада просила Мінцифри усунути технічний збій на порталі «Дія» та дозволити безперешкодно подавати документи на отримання дозволів на будівництво. Рада зауважила, що проблема може стати системною, оскільки, крім скаржника, проблеми з поданням документів можуть мати й інші підприємства. Оскільки подавати заяви можливо лише в електронній формі, технічні несправності на порталі «Дія» можуть призвести до затримки будівництва, порушень договірних зобов'язань та застосування штрафів до підприємств.

РЕЗУЛЬТАТ:

Після втручання Ради Мінцифри налагодило роботу електронного порталу «Дія». Скаржник успішно отримав дозвіл на виконання будівельних робіт. Справу закрито.

Предмет: **Інші питання**

Рада посприяла усуненню колізії в законодавстві, яка не дозволяла ФОП– пенсіонерам претендувати на допомогу з безробіття під час карантину

Скарга на:
Дніпровський міський центр зайнятості

СУТЬ СКАРГИ:

У червні 2020 року до Ради звернулась фізична особа–підприємниця (ФОП), яка є особою з інвалідністю. У зв'язку з запровадженням карантину, спрямованого на запобігання поширенню коронавірусної хвороби (COVID-19) вона змушена була призупинити свою підприємницьку діяльність. Залишившись без джерела доходу, вона звернулась до місцевого центру зайнятості із заявою про отримання допомоги по безробіттю. Однак рішення про надання їй допомоги центр зайнятості так і не прийняв, а допомогу не виплатив. Скаржниця була обурена такою ситуацією. Адже у відповідному порядку, прийнятому Кабміном (Порядок № 306), було чітко передбачено її право на отримання допомоги.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Вивчивши матеріали скарги, інспектор Ради виявив, що йдеться не тільки і не стільки про індивідуальний випадок Скаржниці, як про системну проблему, яка зачіпає інтереси усіх ФОП-ів України, які є пенсіонерами або особами з інвалідністю, що змушені були припинити підприємницьку діяльність на тлі карантину. Незважаючи на те, що такі особи звільнені від обов'язку щомісячної сплати єдиного соціального внеску (ЄСВ), Кабмін у відповідному Порядку № 306 чітко передбачив їхнє право на отримання допомоги у розмірі двох третин мінімальної заробітної плати на місяць. Однак положення Порядку № 306 виявились неузгодженим із нормами Закону України «Про зайнятість населення». Останні встановлювали, що право на отримання допомоги не мають особи, які отримують пенсію (за віком або інвалідністю). Через цю колізію центри зайнятості масово відмовляли таким заявникам у оформленні допомоги.

Проблема видавалась непростою, оскільки для її вирішення необхідно було запроваджувати законодавчі зміни. Щоб посприяти цьому, Рада провела комунікацію із цілою низкою органів влади, включаючи профільний комітет Верховної Ради України, Кабінет Міністрів України, Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України та Державний центр зайнятості України (ДЦЗУ).

РЕЗУЛЬТАТ:

21 грудня 2020 року набрали чинності зміни до Закону України «Про зайнятість населення», а 13 березня 2021 року – до Порядку № 306. Окрім того, на запит Ради ДЦЗУ надав роз'яснення, яким підтвердив право ФОП-ів, які є пенсіонерами або особами з інвалідністю, і не сплачують ЄСВ, на отримання допомоги з безробіття, якщо вони вимушені були зупинити підприємницьку діяльність у період карантину. Таким чином, колізію у законодавстві було усунуто, і відтепер ця категорія підприємців має право претендувати на отримання допомоги нарівні з іншими. Практична можливість отримання підприємцями допомоги залежить від їхньої власної активності (адже для цього необхідно зібрати й подати відповідний пакет документів) та від достатності у бюджеті виділених на цю мету коштів. Справу закрито.

Предмет: **Державні регулятори – інші питання**

Укртрансбезпека відповіла на запит про публічну інформацію

Скарга на:
Державна служба України з безпеки на транспорті (Укртрансбезпека), Управління Укртрансбезпеки в Житомирській області

СУТЬ СКАРГИ:

До Ради надійшла скарга від виробника залізобетонних виробів з Житомирщини. Компанія скаржилася, що Управління Укртрансбезпеки в Житомирській області не надавало їй доступу до публічної інформації щодо заборгованості підприємства. Контролюючий орган не повідомляв скаржнику про штрафи водіїв компанії, що перевозили великогабартичні вантажі з виробами підприємства. Тому компанія могла сплачувати штрафи несвоєчасно. Їй загрожував арешт банківських рахунків в межах виконавчого провадження і, як наслідок, зупинення господарської діяльності компанії. Скаржник намагався побудувати прозорий робочий діалог з контролюючим органом, проте стикався з протидією з боку Укртрансбезпеки. Щоразу подаючи запит на публічну інформацію, скаржник отримував формальну відмову від Управління Укртрансбезпеки в Житомирській області. Порушення права на доступ до публічної інформації підприємства змусило компанію звернутися до Ради бізнес-омбудсмена.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Інспектор проаналізував матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада підтримала позицію скаржника та рекомендувала Укртрансбезпеки та Управлінню Укртрансбезпеки в Житомирській області надати компанії повну, достовірну та точну інформацію щодо наявності чи відсутності заборгованості зі сплати штрафів. Рада зауважила, що згідно з законодавством, якщо суб'єкти, звернулися із запитом про публічну інформацію та мають право на її отримання, то державні органи зобов'язані надавати повну та достовірну інформацію.

РЕЗУЛЬТАТ:

Втручання Ради допомогло виробнику залізобетонних виробів отримати запитувану інформацію. Управління Укртрансбезпеки в Житомирській області повідомило підприємству про погашення заборгованості та надало інформацію щодо штрафів за період з 1 січня 2016 по 1 серпня 2020 року. Скаржник подякував Раді за успішне розв'язання скарги: «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 бюрократичних відписок може залишитись в минулому». Справу успішно закрито.

МИТНІ ПИТАННЯ

Предмет: **Митні питання – інше**

Вантаж з товарами українського супермаркету перетнув кордон

Скарга на:
Державна митна служба (Держмитслужба), Чорноморська митниця

СУТЬ СКАРГИ:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від всеукраїнської мережі супермаркетів. Компанія здійснювала експорт товарів через Миколаївський торговельний порт. Для того, щоб дозволити перевезення товару за кордон, митниця має оформити та видати доручення на навантаження товару на борт судна на підставі митної декларації у стислі терміни. Проте працівники митниці відмовили скаржнику в оформленні таких доручень з значним запізненням, не надавши належних пояснень. Компанія подала скаргу до Держмитслужби на бездіяльність співробітників Чорноморської митниці. Оскільки, як виявилося, працівники митниці систематично затягували з видачею доручень на навантаження товару на судно, підприємство звернулося до Ради по допомогу.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Вивчивши обставини справи, команда інспекторів визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Держмитслужбі видати необхідні доручення на навантаження товару на борт зафрахтованого судна у стислі терміни або надати обгрунтовану відмову без зволікань. Зокрема, РБО нагадала, що відповідно до Угоди про асоціацію між Україною та ЄС, державні органи повинні дотримуватися принципу належного урядування та діяти вчасно та в належний та якомога послідовний спосіб.

Команда Ради звернула увагу на те, що проблема, яка виникла в ситуації з мережею супермаркетів, була системною. Підприємство не вперше стикалося зі складнощами в оформленні доручень, з чим скаржилися до Ради.

Щоб прискорити розв’язання справи компанії, Рада винесла предмет скарги на засідання експертних груп з Держмитслужбою, яка тримала вирішення предмету скарги на постійному контролі.

РЕЗУЛЬТАТ:

Завдяки медіації РБО Держмитслужба оформила доручення на перевезення товару скаржника за кордон. Справу успішно закрито.

ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ

Предмет: Дії Міністерства юстиції – Департемент державної реєстрації та нотаріату

Держреєстратори, які «підігрують» рейдерам

Скарга на:
Міністерство юстиції України (Мін'юст)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від транспортної компанії з Одеси. Підприємство скаржилося на рейдерську атаку з боку фінансової компанії, яка шляхом залучення «чорних» державних реєстраторів, намагалася захопити нерухоме майно компанії. На думку скаржника, обидва державні реєстратори з Запорізької та Донецької областей порушили принцип територіальності, здійснивши реєстраційні дії щодо майна, місцезнаходження якого не збігалося з їх робочим місцем. Компанія самостійно намагалася оскаржити протиправні дії держреєстраторів через Колегію Мін'юсту з розгляду скарг на рішення, дії або бездіяльність державного реєстратора (Колегія Мін'юсту). Проте Колегія Мін'юсту не поспішала з висновками. За результатами засідання, скаржник не отримав ані копії висновку колегії, ані офіційної інформації, що мала бути розміщена на офіційному веб-сайті Мін'юсту. Підприємство телефонувало на «гарячу лінію» Мін'юсту, однак, жодної підтримки, крім обіцянок, не отримало. Пізніше з'ясувалося, що Колегія Мін'юсту перенесла розгляд скарги транспортної компанії на інші дати. Бездіяльність Мін'юсту змусила скаржника просити РБО негайно взятися за його справу.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Ознайомившись з матеріалами скарги, інспектор визнав її обґрунтованою. Рада рекомендувала Колегії Мін'юсту повторно розглянути справу транспортної компанії за участю самого скаржника та представника Ради та надати оцінку спірним реєстраційним діям реєстраторів.

РЕЗУЛЬТАТ:

Після втручання Ради, справу вдалося швидко розв'язати під час другого засідання Колегії Мін'юсту з питання скаржника. Мін'юст частково задовольнив скаргу транспортної компанії та скасував протиправні рішення, прийняті держреєстратором з Запорізької області. Справу успішно закрито.

Предмет: **Дії Міністерства юстиції – Департамент державної виконавчої служби**

Виконавче провадження зрушило з місця

Скарга на:
Міністерство юстиції України (Мін'юст), Державна виконавча служба у м. Полтава (ДВС)

СУТЬ СКАРГИ:

Рада отримала скаргу від підприємства, що надає послуги в сфері інжинірингу, геології та геодезії. Компанія скаржилася на бездіяльність Державної виконавчої служби. Минулого року суд визнав скаржника банкрутом та розпочав ліквідаційну процедуру. В межах справи про банкрутство арбітражний керуючий (ліквідатор) підприємства звернувся до суду та просив визнати недійсним договір куплі-продажу авто, укладений з контрагентом. Суд визнав договір недійсним та зобов'язав компанію-контрагента повернути скаржнику, майно, отримане за договором, до початку ліквідації підприємства. Однак через три місяці після відкриття виконавчих проваджень, жодних дій ДВС не провела та не оголосила про розшук транспортних засобів відповідно до клопотання ліквідатора. Рада розпочала розслідування у справі скаржника.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Проаналізувавши обставини скарги, інспекторка виявила ознаки недобросовісної поведінки в бездіяльності ДВС. Рада рекомендувала Мін'юсту та ДВС невідкладно розглянути клопотання арбітражного керуючого та винести постанову про розшук авто. Інспекторка зауважила, що згідно зі ст. 36 Закону України «Про виконавче провадження», у разі необхідності розшуку транспортного засобу боржника, виконавець виносить постанову про такий розшук, яка є обов'язковою для виконання поліцією. Зокрема, інспекторка Ради наголосила на важливості дотримання розумних строків виконавчого провадження, гласності та його відкритості, як це і передбачає закон.

РЕЗУЛЬТАТ:

Мін'юст та ДВС дослухались до рекомендацій Ради та оголосили про розшук майна скаржника за недійсним договором куплі-продажу. Справу закрито.

ДІЇ МІСЦЕВИХ ОРГАНІВ ВЛАДИ

Предмет: **Дії органів місцевого самоврядування – інші дії**

Репутацію компанії на сайті КМДА відновлено

Скарга на:
Київська міська державна адміністрація (КМДА)

СУТЬ СКАРГИ:

До Ради звернувся постачальник продуктів харчування до закладів освіти Києва та Київської області. Підприємство скаржилося, що КМДА включила його до списку компаній, співпраця з якими призвела до неефективного використання бюджетних коштів. Така ситуація негативно вплинула й на репутацію скаржника.

У 2016 році підприємство стало переможцем закупівель на постачання цукру Управлінню освіти Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації (Управління освіти). Проте в результаті аудиту діяльності Управління освіти щодо дотримання законодавства при проведенні закупівель, КМДА виявила порушення та недоліки в тендерній процедурі.

Таким чином, місцевий орган влади дійшов висновку, що підприємство Управління освіти не забезпечило максимальної економії та ефективного використання коштів під час закупівель. Це призвело до надлишкових витрат в розмірі 215 тис. грн. Варто зауважити, що скаржник не був предметом аудиту, тому аудитори не надавали своєї оцінки щодо відповідності діяльності підприємства законодавчим нормам.

Однак, підприємству «пощастило» потрапити до переліку компаній з негативним досвідом співпраці з контрагентами на офіційному інтернет-порталі «Київаудит» та сайті КМДА. Перебування в такому списку шкодило інтересам підприємства та могло обмежити його права на участь у публічних закупівлях. Щоб відновити можливості чесної конкуренції, Рада бізнес-омбудсмена розпочала розгляд скарги компанії.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Ознайомившись з матеріалами справи, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала КМДА перевірити підстави внесення підприємства до переліку з негативною ознакою співпраці та виключити компанію зі списку відповідно до закону про захист економічної конкуренції. Рада організувала обговорення скарги за участю скаржника та керівництва КМДА у форматі відеоконференції в межах експертної групи між РБО та КМДА. Учасники домовились, що компанія надасть інформацію щодо тендерів, до яких її не допустили через перебування у списку. Зі свого боку, КМДА повідомила, що розділ «Досвід співпраці із контрагентами» постійно оновлюється і запис щодо скаржника буде видалено найближчим часом.

РЕЗУЛЬТАТ:

Завдяки успішній медіації Ради, КМДА виключила постачальника харчових продуктів з переліку компаній з негативним досвідом співпраці та оновила інформацію на своєму веб-порталі. Справу закрито.

Предмет: **Дії органів місцевого самоврядування – торговельні правила та дозволи**

Маріупольська міська рада погодила встановлення вивіски

Скарга на:
Маріупольська міська рада

СУТЬ СКАРГИ:

До Ради звернулася юридична фірма з Маріуполя. Компанія скаржилася, що Маріупольська міська рада не погоджувала розміщення фасадної вивіски над її офісом. Скаржник подавав заяву з документами через центр адміністративних послуг міськради, однак Головне управління містобудування і архітектури Маріупольської міської ради відмовило видати компанії паспорт встановлення вивіски. Юридична фірма виправила зауваження, які отримала від місцевого органу влади і подала новий пакет документів до міської ради. Компанія очікувала отримати дозвіл на вивіску протягом 12 робочих днів, як це передбачено законом. Проте міська влада не дозволила їй встановити вивіску, зазначивши у відповіді, що «В наданих ескізних матеріалах виявлено невідповідність вивіски з фактичним розміщенням». Оскільки компанія досі не встановила свою вивіску, вона категорично не погодилася з висновками міськади. Через можливе порушення законних підприємницьких інтересів юридичної фірми Рада бізнес-омбудсмена розпочала своє розслідування.

ВЖИТІ ЗАХОДИ:

Інспекторка ознайомилась з матеріалами справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Маріупольській міській раді забезпечити об’єктивний та неупереджений розгляд документів скаржника для отримання дозволу на вивіску. Зокрема, Рада повністю підтримала позицію юридичної фірми та визнала відмову органа міської влади невмотивованою. Інспекторка наголосила, що зазначена невідповідність розміру вивіски її розміщенню була некоректною. Рада виявила ознаки недобросовісної поведінки з боку міської ради, які суперечать принципу належного урядування. Спілкуючись з Маріупольською міською радою, з’ясувалися причини її відмови. На думку міської влади, вивіска могла перекрити вікна першого поверху, тому що офіс юрфірми розташований в підвальному приміщенні. Скаржник відправив міській раді Маріуполя додаткові пояснення щодо плану розміщення вивіски та запевнив, що вона не створить жодних незручностей сусідам.

РЕЗУЛЬТАТ:

Додатково вивчивши документи, Маріупольська міська рада погодилась видати паспорт на встановлення вивіски на об’єкті. Справу успішно закрито.

3. СПІВПРАЦЯ ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Одне з ключових завдань Ради бізнес-омбудсмена – забезпечити ефективний системний діалог бізнесу з державними органами, органами місцевого самоврядування, державними підприємствами та органами, що підпорядковуються Уряду. Наша карта стейкхолдерів враховує різні установи, проте в цьому розділі ми поговоримо про найважливіші сторони, з якими взаємодіє РБО.

3.1. ДООПРАЦЮВАННЯ ЗАКОНОПРОЕКТУ «ПРО ІНСТИТУТ ОМБУДСМЕНА В УКРАЇНІ»

У червні 2020 року законопроєкт «Про Установу бізнес-омбудсмена в Україні» був зареєстрований у Верховній Раді України (ВРУ). Законопроєкт підпримали 4 комітети ВРУ: Комітет з питань економічного розвитку, Комітет з питань антикорупційної політики, Комітет з питень інтеграції України до Європейського Союзу та Комітет з питань бюджету.

Проте через коментарі з боку комітетів, зокрема й Науково-експертного управління ВРУ, в лютому 2021 року під час пленароного засідання було вирішено повернути закнопроєкт Комітету з питань економічного розвитку на подальше доопрацювання перед тим, як пройде перше читання. Так, була підготовлена нова редакція законопроєкту з урахуванням коментарів з боку комітетів.

ПОРІВНЮЮЧИ З ПЕРВІСНОЮ РЕДАКЦІЄЮ ЗАКОНОПРОЕКТУ, ОНОВЛЕНА ВЕРСІЯ ПЕРЕДБАЧАЄ НАСТУПНЕ:

1

Виключення норм про адміністративну відповідальність за неналежну співпрацю із Установою бізнес-омбудсмена (УБО) та, відповідно, відсутність у бізнес-омбудсмена і заступників бізнес-омбудсмена права складати будь-які протоколи про адміністративні правопорушення;

2

Виключення норм про кримінальну відповідальність за втручання у діяльність бізнес-омбудсмена, заступників бізнес-омбудсмена (незаконний вплив тиск на них);

3

Виключно добровільний характер надання скаржниками конфіденційної інформації, необхідної для розгляду їхньої скарги, а також отримання від них згоди на збирання, зберігання, використання та поширення такої інформації Установою; визнання конфіденційності одним із основних принципів діяльності Установи;

4

Обмеження права Установи на доступ лише до того обсягу службової інформації, яка безпосередньо стосується обставин скарги, що розглядається Установою;

5

Закріплення на рівні закону порядку проведення конкурсу на зайняття посади бізнес-омбудсмена;

6

Передбачення у перехідних положеннях до закону норми, що після набрання ним чинності приймається рішення або про оголошення конкурсу на посаду бізнес-омбудсмена та/або заступників бізнес-омбудсмена, або продовжується строк повноважень чинного бізнес-омбудсмена та/або заступників бізнес-омбудсмена на ще один термін (у такому разі цей термін буде вважатися другим, тобто останнім, після якого повинен бути проведений конкурс);

7

Встановлення правила, згідно з яким отримання Установою внесків у грошовій чи натуральній формі не породжує виникнення будь-яких зобов'язань з боку Установи перед особами, які такі внески зробили;

8

Покращення внутрішньої структури законопроєкту та спрощення його термінологічного апарату.

НОВУ РЕДАКЦІЮ ЗАКОНОПРОЄКТУ КОМІТЕТ ВРУ З ПИТАНЬ ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ ПРИЙНЯВ 28 КВІТНЯ 2021 РОКУ.

3.2. СПІВПРАЦЯ З ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ

З моменту створення в 2015 році, РБО підписала

12

МЕМОРАНДУМІВ ПРО СПІВПРАЦЮ З:

- Державна податкова служба
- Державна митна служба
- Державна фіскальна служба
- Офіс Генерального прокурора
- Служба безпеки України
- Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів
- Державна регуляторна служба
- Міністерство юстиції
- Національне антикорупційне бюро
- Київська міська державна адміністрація
- Національна поліція
- Національне агентство із запобігання корупції

ЗАСІДАННЯ ЕКСПЕРТНИХ ГРУП

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

РОБОТА, ПРОВЕДЕНА ЕКСПЕРТНИМИ ГРУПАМИ, СТВОРЕНИМИ ВІДПОВІДНО ДО МЕМОРАНДУМІВ ПРО СПІВПРАЦЮ З ВІДПОВІДНИМИ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ, У І КВАРТАЛІ 2021 РОКУ:

	Кількість зустрічей та/або онлайн обговорень	Кількість кейсів, розглянутих під час зустрічей
Державна податкова служба	21	145
Національна поліція	1	16
Офіс Генерального прокурора	1	17
Міністерство юстиції	1	3
Київська міська державна адміністрація	1	0
Державна митна служба	0	7
Всього	25	188

3.3. ОНЛАЙН ЗАХОДИ З ПАРТНЕРАМИ

У звітному кварталі Рада бізнес-омбудсмена продовжила взаємодіяти з цільовою аудиторією, організовуючи спільні онлайн заходи зі своїми партнерами. Вебінари, проведені РБО раніше, продемонстрували високий рівень запиту серед підприємців, юристів, адвокатів та представників центральних та місцевих органів влади. Це стало корисним інструментом Ради для обміну практичним досвідом своєї діяльності щодо припинення зловживань державних органів стосовно бізнесу, обговорення системних проблем підприємців та особливим майданчиком для обміну практичним досвідом із захисту бізнесу з бізнес-асоціаціями, юридичними фірмами та іншими стейкхолдерами. Онлайн заходи виявилися особливо корисними, оскільки, незважаючи на пандемію COVID-19 та відповідні обмеження, запровадження вебінарів дало змогу залучити ще більше учасників, ніж раніше, і таким чином охопити ширшу аудиторію.

Тому в І кварталі 2021 року новий бізнес сезон яскраво розпочався спільними вебінарами з

- Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства
- Офісом розвитку МСП SME.DO
- Національною асоціацією адвокатів України (НААУ)
- Українським союзом промисловців і підприємців (УСПП)
- Американською торговельною палатою

Партнери РБО не втрачають зацікавленості у проведенні спільних тематичних заходів. Низка вебінарів, розпочатих у І кварталі 2021 року, буде продовжена у наступних кварталах. Ми закликаємо наших партнерів приєднатись до РБО у поширенні інформації про всі можливі способи захисту інтересів підприємств, що працюють в Україні.

БІЛЬШЕ ДІЗНАТИСЯ ПРО ВЕБІНАРИ, ЗАПЛАНОВАНІ НА 2 КВАРТАЛ 2021 РОКУ МОЖНА НА СТОРІНЦІ РАДИ У МЕРЕЖІ FACEBOOK.

ВЕБІНАРИ З МІНІСТЕРСТВОМ РОЗВИТКУ ЕКОНОМІКИ, ТОРГІВЛІ ТА СІЛЬСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА ТА УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКУ МСП SME.DO

У І кварталі 2021 року Рада бізнес-омбудсмена активізувала співпрацю з Міністерством розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства та Управлінням розвитку МСП в частині організації спільних веб-семінарів для представників бізнесу, юристів та місцевих органів влади. Під час вебінарів інспектори РБО порушували найактуальніші питання підприємців та ділилися випадками успішно завершених розслідувань.

10.02.2021

«РБО В ДІЇ: ПОДАТКОВІ ТРЕНДИ”

24.02.2021

«РБО В ДІЇ: ВЗАЄМОДІЯ З ПРАВООХОРОНЦЯМИ»

10.03.2021

«РБО В ДІЇ: ЕФЕКТИВНА СПІВПРАЦЯ З ДЕРЖАВНИМИ РЕГУЛЯТОРАМИ»

31.03.2021

«РБО В ДІЇ: ОСОБЛИВОСТІ СПІВПРАЦІ З МІСЦЕВИМИ ОРГАНАМИ ВЛАДИ»

ВЕБІНАРИ З НАЦІОНАЛЬНОЮ АСОЦІАЦІЄЮ АДВОКАТІВ УКРАЇНИ

Оскільки скаржників РБО досить часто представляють адвокати, важливо, щоб вони були обізнані про особливості нашої роботи та набір інструментів, які Рада може запропонувати для збільшення шансів на успішне вирішення справ на користь своїх клієнтів. Таким чином, у звітному кварталі РБО підготувала ще декілька онлайн дискусій, проведених спільно з Національною асоціацією адвокатів України.

15.02.2021

«ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ ДЕРЖАВНОГО НАГЛЯДУ (КОНТРОЛЮ) У СФЕРІ ГОСПОДАРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ПЕРІОД ДІЇ КАРАНТИНУ»

16.02.2021

«СПІВПРАЦЯ З НЕДОБРОСОВІСНИМИ КОНТРАГЕНТАМИ = ПРОБЛЕМИ У ВІДНОСИНАХ З ДЕРЖАВОЮ? ДОСВІД ТА ПОРАДИ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА»

12.03.2021

«СКАРГИ, ПОВ'ЯЗАНІ З КАРАНТИННИМИ ОБМЕЖЕННЯМИ: ДОСВІД РБО»

ВЕБІНАРИ З АМЕРИКАНСЬКОЮ ТОРГОВЕЛЬНОЮ ПАЛАТОЮ В УКРАЇНІ

У березні 2021 року Рада бізнес-омбудсмена провела вебінари зі своїм давнім партнером –Американською торговельною палатою в Україні. Спільні заходи РБО-АСС стали доброю традицією для тих, хто слідкує за нашою діяльністю, що дозволяє охопити широкий спектр українських та іноземних компаній, що ведуть бізнес в країні. Спікери Ради не тільки завжди інформують зацікавлені сторони про діяльність Установи, але також діляться експертною думкою щодо різноманітних актуальних проблем, з якими стикаються підприємці під час взаємодії з державними органами.

04.03.2021

«БЛОКУВАННЯ ПОДАТКОВИХ НАКЛАДНИХ: ЩО РОБИТИ ТА ЯК ЦЬОГО УНИКНУТИ?»

31.03.2021

«ПОДАТКОВІ ПЕРЕВІРКИ У 2021 РОЦІ»

ВЕБІНАРИ З УКРАЇНСЬКИМ СОЮЗОМ ПРОМИСЛОВЦІВ І ПІДПРИЄМЦІВ

У звітному кварталі до ініціативи онлайн вебінарів долучився ще один партнер Ради бізнес омбудсмена – Український союз промисловців і підприємців. УСПП виявив особливу зацікавленість у проведенні спільних заходів та залучив велику кількість своїх членів для ознайомлення з діяльністю Ради та обміну думками з існуючих проблем бізнесу.
Перший вебінар відбувся у І кварталі і був позитивно сприйнятий усіма учасниками з різних галузей, таких як фармацевтика, оптова торгівля, телекомунікації та сільське господарство. Ми з нетерпінням чекаємо подальших онлайн зустрічей в межах проекту, які заплановані на найближчий квартал.

03.03.2021

«ПРОБЛЕМИ БІЗНЕСУ У ПОДАТКОВІЙ СФЕРІ: ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД РБО»

ЗАПИСИ ВСІХ ЗАХОДІВ ДОСТУПНІ НА НАШОМУ YOUTUBE КАНАЛІ.

ПРЕЗЕНТАЦІЯ СИСТЕМНОГО ЗВІТУ «ЯК БІЗНЕС МОЖЕ ДОМОГТИСЯ ВИКОНАННЯ СУДОВИХ РІШЕНЬ В УКРАЇНІ»

Враховуючи той факт, що протягом останніх кількох років Рада бізнес-омбудсмена спостерігала та неодноразово стикалася з проблемою невиконання судових рішень, що набрали чинності у скаргах підприємців, було прийняте рішення ретельно вивчити проблему та запропонувати можливі шляхи її вирішення у новому системному звіт. Так, у лютому 2021 р. РБО опублікувала системний звіт «Як бізнес може домогтися виконання судових рішень в Україні».

СИСТЕМНИЙ ЗВІТ БУВ ПІДГОТОВЛЕНИЙ

заступника бізнес-омбудсмена
Тетяни Короткою

командою інспекторів у складі
Андрія Боднарчука
Володимира Куценка
Василя Сухового
Кирила Номінаса
Кирила Сластунова
Олега Михалюка

під керівництвом бізнес-омбудсмена
Марчина Свєцчицького

У звіті пропонується глибокий аналіз проблеми з точки зору РБО та надається низка рекомендацій Кабінету Міністрів, Міністерству юстиції та Міністерству внутрішніх справ, спрямованих на підвищення ефективності виконання судових рішень державними органами. та покращення діалогу між бізнесом та державою з дотриманням принципу верховенства права.

3.4. ЗВ'ЯЗКИ З ГРОМАДСЬКІСТЮ

Рада бізнес-омбудсмена використовує зовнішні комунікації, щоб інформувати стейкхолдерів про тенденції скарг бізнесу, висвітлення системних проблем підприємців та пропонувати шляхи їх вирішення.

Варто зазначити, що ми працюємо з медіа виключно на основі безкоштовного інформаційного обміну, надаючи зі свого боку експертні консультації, юридичний аналіз та свіжу статистику звернень бізнесу стосовно неправомірних дій державних органів.

МЕДІА

Враховуючи місію РБО захищати інтереси бізнесу та сприяти покращенню бізнес-клімату, ми цінуємо співпрацю з журналістами, які допомагають комунікувати результати нашої роботи. Зокрема, медіа також високо оцінюють рівень нашої правової експертизи та вміння передавати повідомлення – наші фахівці часто є дописувачами на ключових онлайн платформах, доповідачами на форумах і семінарах, гостями телевізійних і радіостудій.

Приблизна оцінювана вартість публікацій РБО відповідно до оцінки моніторингового агентства медіа ЕКОСАП становить

1,3

МЛН.ГРН.

ПУБЛІКАЦІЇ

З початку роботи у травні 2015 році Раду бізнес-омбудсмена та його офіс згадували у ЗМІ

27500+

РАЗІВ,

99,9%

ЗГАДУВАНЬ

були позитивними та нейтральними

У ПЕРШОМУ КВАРТАЛІ 2021 РОКУ ІНТЕРВ'Ю, КОМЕНТАРІ ТА АВТОРСЬКІ СТАТТІ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА ТА ЙОГО КОМАНДИ З'ЯВИЛИСЯ В НАСТУПНИХ ЗМІ:

ДІЛОВІ МЕДІА:

CENSOR.NET

ZN.UA

Forbes

TAXLINK ALL ABOUT TAXES

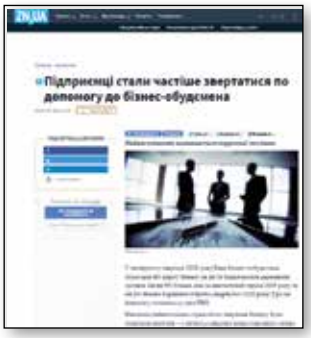
interfax

ЛІГА бізнесінформ

НАШІ ГРОШІ

Тиждень

ЄВРОПЕЙСЬКА ПРАВДА



СПЕЦІАЛІЗОВАНІ ЮРИДИЧНІ ВИДАННЯ:

Юридична Газета

ЮРИСТ

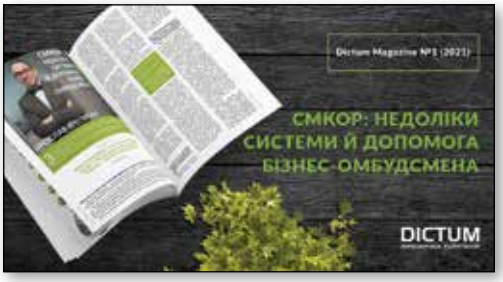
DICTUM

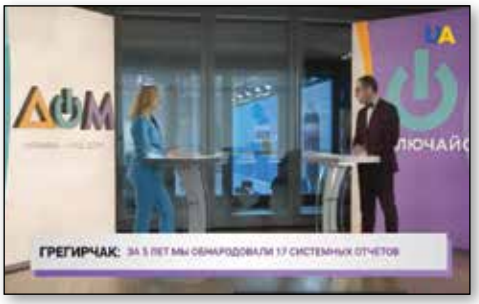
ТВ ТА РАДІО:

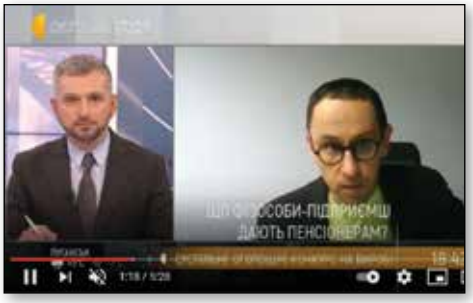
UA: УКРАЇНСЬКЕ РАДІО

ДОМ УКРАЇНА – НАШ ДОМ

THE ARBITRATION STATION







ПОДІЇ

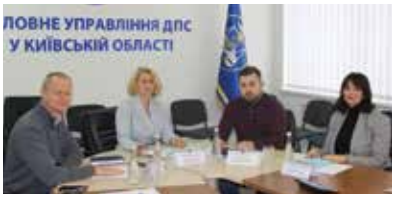
27.01.2021

Зустріч експертної групи з Міністерством юстиції України
Організовано
Міністерство юстиції України

27.01.2021

Вебінар «Україна 2021 – Аналіз та коментарів: огляд, прогнози, передбачення»
Організовано
Американсько-українська ділова рада

08.02.2021



Зустріч з керівництвом ГУ ДПС у Київській області
Організовано
ГУ ДПС у Київській області

10.02.2021

VII Legal Banking Forum
Організовано
Видавництво «Юридическая практика»

16.02.2021

Засідання Комітету Верховної Ради з питань антикорупційної політики
Організовано
Комітет Верховної Ради з питань антикорупційної політики

17.02.2021

Business & Legal Agri Forum
Організовано
Видавництво «Юридическая практика»

18.02.2021

Онлайн-форум «Бізнес-ризики 2021»
Організовано
Юридична фірма «Саєнко Харенко» та Американська торговельна палата в Україні

19.02.2021

Зустріч експертної групи з Державною податковою службою України
Організовано
Державна податкова служба України

02.03.2021

Засідання Комітету Верховної Ради з питань антикорупційної політики
Організовано
Комітет Верховної Ради з питань антикорупційної політики

03.03.2021

Засідання Комітету Верховної Ради з питань антикорупційної політики
Організовано
Комітет Верховної Ради з питань антикорупційної політики

10.03.2021

Зустріч з Заступником Керівника Адміністрації Президента Юлією Свириденко
Організовано
Адміністрація Президента Україна

17-19.03.2021

Форум «Україна 30»
Організовано
Кабінет Міністрів України, Офіс Президента України

18.03.2021

III Форум з митного права та міжнародної торгівлі
Організовано
Українська асоціація правників

18-19.03.2021

CEE GR Forum
Організовано
CFC Big Ideas

19.03.2021

Засідання Національної ради реформ під головуванням Президента України Володимира Зеленського
Організовано
Національна рада реформ

19.03.2021

III Міжнародний кримінально-правовий форум
Організовано
Видавництво «Юридическая практика»

23-25.03.2021

Глобальний форум з питань боротьби з корупцією та доброчесності
Організовано
ОЕСР

23.03.2021

Четверта зустрів Національної ради з питань торгівлі
Організовано
Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства

24.03.2021

Зустріч з бізнес-асоціаціями
Організовано
Офіс Президента України

26.03.2021

Експертна дискусія - вдосконалення Національної стратегії щодо вирішення проблеми невиконання судових рішень
Організовано
Рада Європи

29.03.2021

Зустріч з Інститутом бізнес-омбудсмена Киргизької республіки
Організовано
Інститут бізнес-омбудсмена Киргизької республіки

30.03.2021

Зустріч підгрупи з питань ефективного регулювання та бізнес клімату секторальної робочої групи з питань МСП
Організовано
Кабінет Міністрів України

СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ

У І кв. 2021 року Раду бізнес-омбудсмена згадували

267

разів на Facebook, Twitter та Youtube.

11% згадувань були позитивними

89% нейтральними

Відсутні будь-які негативні згадування РБО.

РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА АКТИВНА В УСІХ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ. МИ ПОСТІЙНО ІНФОРМУЄМО НАШИХ ПІДПИСНИКІВ ПРО ОНОВЛЕННЯ, ЗОКРЕМА:

- Розповідаємо по успішно закриті справи та складні кейси підприємців
- Інформуємо про актуальні онлайн на офлайн події за участі співробітників РБО
- Висвітлюємо зустрічі бізнес-омбудсмена та його заступників з держорганами та стейкхолдерами
- Говоримо про системні проблеми бізнесу та шляхи їх подолання
- Ділимося власними публікаціями на важливі для підприємців теми
- Доповідаємо про результати роботи РБО щоквартально
- Публікуємо відгуки від наших скаржників
- Ділимося відео з виступами співробітників РБО на телебаченні та публічних заходах
- Спілкуємося з підписниками та відповідаємо на особисті повідомлення
- Створюємо власний контент. Знімаємо відео

Якщо ви бажаєте першими отримувати новини про результати діяльності РБО для компаній, що ведуть бізнес в Україні, дізнаватися корисні поради, читати свіжі публікації з аналітикою та фаховим поглядом на системні проблеми бізнесу та тримати з нами постійний зв'язок, підписуйтеся на сторінки Ради бізнес-омбудсмена в соціальних мережах.

МИ Є В УСІХ СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ:

Facebook (@BusinessOmbudsmanUkraine)

YouTube (@Рада бізнес-омбудсмена)

LinkedIn (@Business Ombudsman Council)

Twitter (@bus_ombudsman)

ВЕБСАЙТ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА:

www.boi.org.ua

НЕЗАЛЕЖНО.
КОНФІДЕНЦІЙНО.
БЕЗКОШТОВНО.

BOI.ORG.UA

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

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

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