



Рада бізнес-
ОМБУДСМЕНА

Тема звіту:
аналіз скарг
за регіонами

Квартальний звіт

01 жовтня–31 грудня 2021 року



РБО 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 IV 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	15
1.6. Географія отриманих скарг	17
1.7. Портрет скаржників.....	18
1.8. Тема звіту: аналіз скарг за регіонами	21
1.9. Відгуки	34
2. Огляд розслідувань та рекомендації державним органам	36
2.1. Інформація по закритих справах та наданих рекомендаціях.....	36
2.2. Виявлені та вирішені системні проблеми	42
2.3. Огляд важливих розслідувань	43
3. Співпраця зі стейкхолдерами	58
3.1. Співпраця з державними органами	58
3.2. Онлайн-заходи з партнерами	59
3.3. Зв'язки з громадськістю	62

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



Роман Ващук
бізнес-омбудсмен

Вступне СЛОВО

бізнес-омбудсмена

Шановні друзі, колеги та партнери,

Я радий представити вам перший звіт на моїй новій посаді бізнес-омбудсмена в Україні. З 1 січня 2022 року я змінив Марчіна Свенчіцького, який очолював установу з жовтня 2019 року по грудень 2021 року. Колектив та стейкхолдери цінують відданість пана Свенчіцького під час його каденції та бажають йому успіхів у нових проєктах.

Я б не повернувся в Україну, якби не вірив у потенціал її розумних, винахідливих і стійких людей. Здатність нашого офісу брати в роботу понад дві тисячі справ на рік і, як незалежного органу, успішно завершувати розслідування понад тисячі з них, є свідченням того, що люди в уряді готові слухати та вирішувати проблеми. У цій країні є простір для змін і відкритість до корегування її курсу. (Це також стосується діяльності Ради бізнес-омбудсмена, про яку детальніше розповімо в наступному кварталі.)

Для того, щоб повністю розкрити потенціал України, державні установи та бізнес-спільнота мають більше працювати разом над упорядкуванням національних і місцевих систем, а також забезпеченням правильних стимулів. Команда бізнес-омбудсмена вже протягом семи років є частиною цього процесу і має ще багато чого зробити на цьому шляху.

У четвертому кварталі 2021 року РБО отримала 588 скарг від бізнесу та відкрила 510 справ. Успішне вирішення справ допомогло компаніям заощадити та повернути 1,577 млрд грн. Державні органи виконали 89% індивідуальних рекомендацій РБО. Переважна більшість скаргників (97%), які надали відгуки, були задоволені роботою з нами.

Що стосується тенденцій скарг у четвертому кварталі 2021 року, то ми спостерігаємо збільшення кількості справ з податкових питань у порівнянні з четвертим кварталом 2020 року, що, здебільшого, пов'язано з небажанням податкових органів йти назустріч бізнесу, у тому числі, стосовно виконання рішень судів, які набрали законної сили.

Найпоширенішим предметом звернень у звітному кварталі було невиконання судових рішень – з цього приводу надійшло 184 скарги, що в 4 рази більше проти IV кварталу 2020 року та на 12% більше проти III кварталу 2021 року. Розберемося, у чому тут проблема: компанія – велика чи мала вважає, що до неї поставилися несправедливо, звертається до суду та виграє справу – або в першій інстанції, або в апеляції. У цьому випадку судова система спрацювала. Але потім гроші до компанії не повертаються, можливо, через те, що податкова не хоче знижувати обсяги своїх надходжень, а отже, втрачати показники ефективності роботи. Саме на цьому етапі ми зазвичай приходимо до допомоги, вказуючи на недобросовісну поведінку як на регіональному, так і на національному рівнях. Якщо ми не отримаємо позитивної відповіді протягом 15 днів, то передаємо справу на розгляд нашої спільної робочої групи з Головним управлінням Державної податкової служби в Києві. У переважній більшості випадків процес повернення коштів зрушує з місця і наш скаргник їх отримує.

Слід зазначити, що Україна має одну з найдосконаліших автоматизованих систем відшкодування ПДВ в Європі, що допомогла вирішити великі багатомільйонні проблеми, з якими стикалися компанії ще в 2014 році. Ця проблема знаходиться більше на межі спірних податків, де досі переважають процедури вирішення справ у «ручному» режимі, і там, де є структурні перешкоди для податкових органів втратити надходження.

Що стосується правоохоронних органів, то ми не спостерігаємо жодної тенденції до зростання. У четвертому кварталі 2022 року ми отримали 58 звернень щодо порушень у боку правоохоронців, що на 4% більше, ніж у четвертому кварталі 2020 року. Наш останній звіт «Зловживання та тиск правоохоронців на бізнес», присвячений цьому сектору, показує зміну характеру звернень щодо поліції та прокурорів: від скарг на їхні незаконні дії (вилучення комп'ютерного чи іншого обладнання та повного припинення роботи компанії) до бездіяльності (нерозслідування ймовірних злочинних чи недобросовісних дій конкурентів чи державних органів).

Ми рухатимемося далі, досліджуючи статистику звернень підприємців і спілкуючись з нашими п'ятьма стейкхолдерами-бізнес-асоціаціями, а також з підприємцями в ширшому колі, щоб наші системні рекомендації були легшими для сприйняття та більш практичними. Ми також будемо просити уряд активізувати свою діяльність. Я радий, що вже зустрівся з Прем'єр-міністром Денисом Шмигалем у перші дні 2022 року, щоб обговорити, як ми можемо працювати разом для впровадження змін, які планує уряд, зокрема законодавчо закріпити роботу нашої установи. Коли разом будемо досягати успіху, довіра у бізнес-середовищі зростатиме, а тоді не буде меж досконалості.

Огляд IV кварталу 2021 року

588 скарг
отримано

-8%

проти
III кв. 2021 року

+30%

скарг проти
IV кв. 2020 року

510 справ
закрито

+37%

проти
III кв. 2021 року

+74%

порівняно
з IV кв. 2020 року

Прямий фінансовий ефект:

1,577 млрд.
грн.

97%

заявників, які
надали відгуки,
були задоволені
співпрацею з РБО

89%

індивідуальних
рекомендацій, наданих
РБО державним органам,
вже виконано

кумулятивно з II кв.
2015 по IV кв. 2021 рр.

ТОП-5 предметів звернень

68%

Податкові питання

10%

Дії правоохоронних органів

5%

Дії державних регуляторів

4%

Дії місцевих органів влади

3%

Митні питання

ТОП-5 найактивніших регіонів

34%

Київ

9%

Дніпропетровська область

9%

Харківська область

6%

Одеська область

6%

Запорізька область

ТОП-5 індустрій

23%

Сільське господарство та гірничодобувна промисловість

21%

Оптова торгівля

11%

Виробництво

9%

Нерухомість та будівництво

7%

Приватні підприємці

Розмір бізнесу

26%

Великий

74%

Малий/середній

Капітал

85%

Український бізнес

15%

Бізнес з іноземними інвестиціями

1. Тенденції скарг

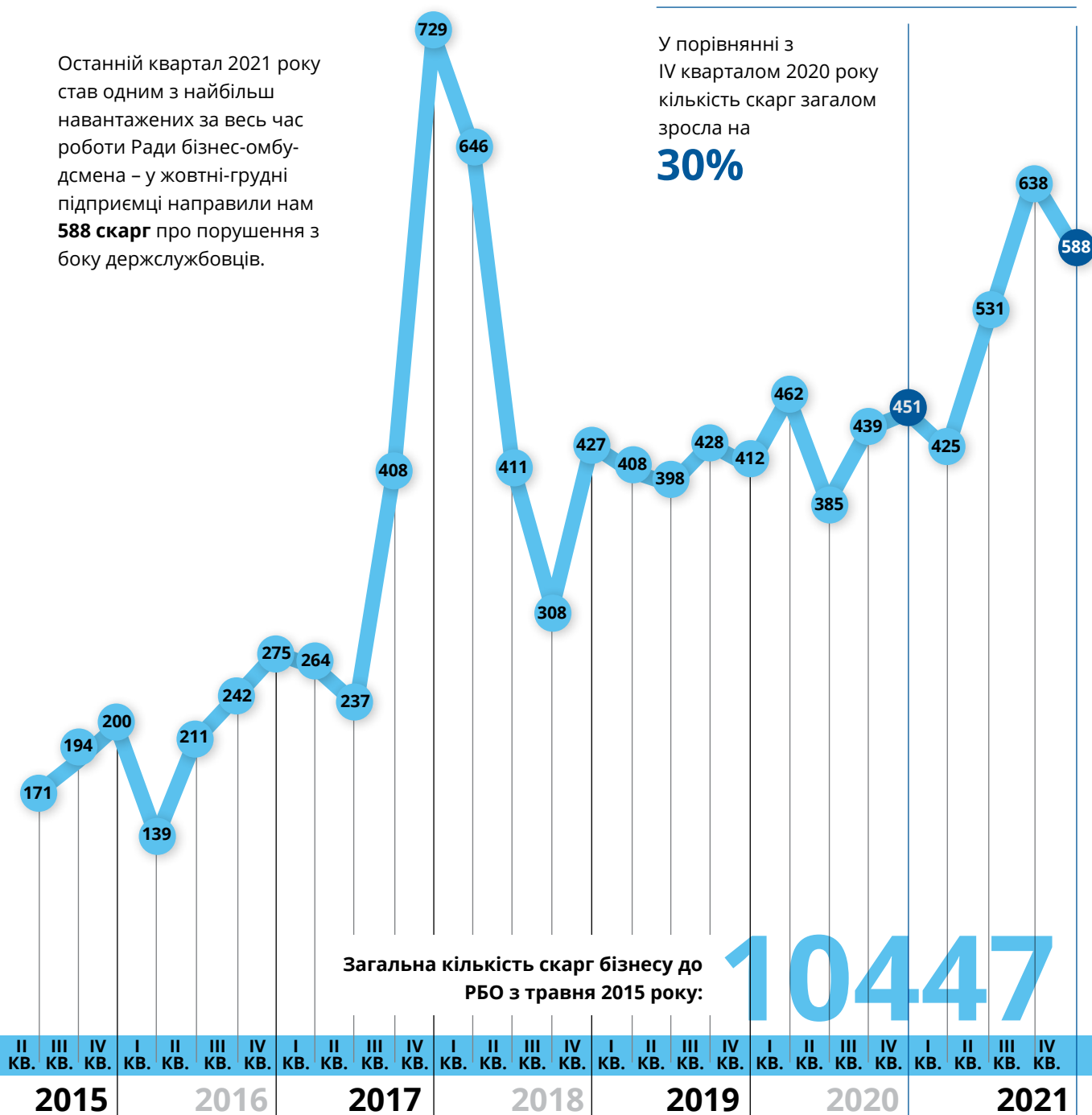
1.1. Обсяг та характер отриманих скарг

(п.5.3.1 (а) Регламенту)

Останній квартал 2021 року став одним з найбільш навантажених за весь час роботи Ради бізнес-омбудсмена – у жовтні-грудні підприємці направили нам **588 скарг** про порушення з боку держслужбовців.

У порівнянні з IV кварталом 2020 року кількість скарг загалом зросла на

30%



ТОП-10

9

предметів скарг у IV кварталі 2021 року

	IV кв. 2021 р.	III кв. 2021 р.	IV кв. 2020 р.
Податкові питання	402	414	289
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	184	164	49
Зупинення реєстрації податкових накладних	80	75	99
Податкові перевірки	50	56	44
Включення в списки ризикових платників податків	47	36	29
Електронне адміністрування ПДВ	26	53	34
Кримінальні справи з податкових питань	5	5	10
Затримка з поверненням ПДВ	5	21	15
Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ	4	3	4
Розірвання договору про невизнання електронної звітності	1	1	5
Інші податкові питання	0	0	0
Дії Національної поліції	38	42	35
Процесуальні зловживання	19	17	20
Бездіяльність	18	15	12
Кримінальні провадження проти бізнесу	1	5	1
Звинувачення у корупції	0	5	2
Інші дії	0	0	0
Дії державних регуляторів	32	39	31
Антимонопольний комітет (АМКУ)	22	30	24
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП)	6	3	2
Державна інспекція з питань архітектури та містобудування (ДІАМ)	3	2	0
Національний банк України (НБУ) – інше	1	2	2
Держгеокадастр	0	0	0
Національний банк України (НБУ) - ліцензування	0	2	3
Державні регулятори – інші дії	0	0	0
Дії місцевих органів влади	23	24	13
Правила та дозволи	16	15	7
Виділення земельних ділянок	4	3	3
Інвестиційні спори	3	5	3
Дії місцевих органів влади – інші дії	0	1	0

	IV KB. 2021 P.	III KB. 2021 P.	IV KB. 2020 P.
Митні питання	16	19	18
Оцінка митної вартості	6	6	11
Митне оформлення (затримка/відмова)	5	1	2
Митні адміністративні провадження	4	9	3
Митні кримінальні провадження	1	1	1
Повернення митних платежів	0	0	1
Інші митні питання	0	2	0
Дії органів Прокуратури	13	25	12
Процесуальні зловживання	7	14	5
Бездіяльність	3	3	0
Кримінальні провадження проти бізнесу	2	7	6
Звинувачення в корупції	1	0	0
Інші дії	0	1	1
Законопроекти та зміни до них	10	17	6
Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	4	7	4
Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	4	10	1
Недоліки нормативно-правової бази – митні питання	1	0	0
Недоліки нормативно-правової бази	1	0	0
Недоліки нормативно-правової бази – інші питання	0	0	1
Дії державних компаній	8	6	8
Зловживання владою	6	0	2
Інвестиційні/комерційні спори	2	5	6
Інші дії	0	1	0
Дії Служби безпеки України	7	9	9
Процесуальні зловживання	5	8	6
Бездіяльність	2	0	2
Кримінальні провадження проти бізнесу	0	0	0
Звинувачення у корупції	0	1	1
Інші дії	0	0	0
Дії Міністерства юстиції	6	17	12
Департамент державної реєстрації	3	9	6
Департамент державної виконавчої служби	3	8	6



Податкові питання

Лева частка звернень бізнесу – 68% або 402 скарги – стосувалася податкових питань. Таким чином, частка податкового блоку зросла на 3 п.п. у порівнянні з III кв. 2021 року.

Найпоширеніша податкова проблема, з якою зверталися підприємці – невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних. У звітному кварталі ми отримали 184 таких звернення, що майже у 4 рази більше, ніж у IV кварталі 2020 року та на 12% більше, ніж у третьому кварталі 2021 року.

У порівнянні з третім кварталом 2021 року також зросла кількість скарг щодо зупинення

реєстрації податкових накладних та включення платників податків до переліків ризикових – на 7% та 31% відповідно.

Стосовно оскарження результатів податкових перевірок надійшло 50 скарг, що на 14% більше проти IV кварталу 2020 року, але на 11% менше проти III кварталу 2021 року.

Суттєве скорочення кількості скарг фіксуємо щодо кримінальних справ з податкових питань у зв'язку з припиненням діяльності Податкової міліції з листопада 2021 року. У звітному кварталі підприємці направили нам лише 5 таких звернень, тоді як у IV кварталі 2020 року їх було 15, а у третьому кварталі – 21.



Дії правоохоронних органів

На рішення, дії та бездіяльність правоохоронців підприємці скаржилися 58 разів, що на 4% більше проти IV кварталу 2020 року.

Дві з трьох скарг на правоохоронний блок стосувалися Національної поліції. У порівнянні з попереднім кварталом підприємці більше скаржилися на процесуальні зловживання (+12%) та бездіяльність (+20%) Національної поліції, але менше на безпідставно відкриті кримінальні провадження (-80%).

Стосовно органів Прокуратури, кількість скарг зросла на 8% проти IV кварталу 2020 року за рахунок більшої кількості заявлених випадків процесуальних зловживань. Якщо порівнювати з III кварталом 2021 року, підприємці подали на 48% менше звернень, зокрема, на процесуальні порушення та бездіяльність органів Прокуратури.

На Службу безпеки України підприємці подали до РБО 7 скарг, що на 22% менше як проти IV кварталу 2020 року, так і проти III кварталу 2021 року.



Дії державних регуляторів

На даний блок ми отримали 32 скарги, що на 3% більше проти IV кварталу 2020 року. У порівнянні з обома кварталами зросла кількість скарг на АМКУ та НКРЕКП. На архітектурно-будівельно службу, реформа якої наразі знаходиться на фінальному етапі, надійшла лише одна скарга.



Дії місцевих органів влади

У порівнянні з IV кварталом 2020 року кількість скарг бізнесу зросла на 77%. Як проти минулого року, так і проти попереднього кварталу підприємці більше скаржилися на видачу дозволів та ліцензій та інші дії місцевих органів влади.



Митні питання

Загальна кількість скарг з митних питань скоротилася проти IV кварталу 2020 року та III кварталу 2021 року. Проте ми фіксуємо значне зростання кількості скарг щодо затримки та відмови у митному оформленні у порівнянні з попереднім кварталом (з 1 до 5 скарг) та минулим роком (з 2 до 5 скарг).



Інші питання

Підприємці подавали більше (+67%) пропозицій щодо змін до законодавства у порівнянні з IV кварталом 2020 року – зокрема у сфері роботи державних регуляторів. Кількість скарг на державні компанії залишилася незмінною проти минулого року, проте зросла на третину проти минулого кварталу – в першу чергу, за рахунок епізодів зловживань повноваженнями співробітниками державних підприємств, про які повідомив бізнес. На Міністерство юстиції, як на Виконавчу службу, так і Департамент державної реєстрації, підприємці скаржилися вдвічі менше у порівнянні з минулим роком.

1.2. Часові межі попереднього розгляду скарг

(п.5.3.1 (b) Регламенту)



У четвертому кварталі попередній розгляд скарг в середньому тривав

7 робочих днів.

Це означає, що ми чудово вклалися у норматив нашого Регламенту – 10 робочих днів.

1.3. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

(п.5.3.1 (c) Регламенту)

У IV кв. 2021 року з 588 отриманих скарг РБО провела 364 розслідування, що складає 62% від загальної кількості отриманих скарг. Решта звернень лишилася на стадії попереднього розгляду (9%) або була відхилена (29%) через невідповідність критеріям Ради станом на 31 грудня 2021 року.

364	51	173
Розслідування	Скарги, що перебували на стадії попереднього розгляду	Частка відхилених скарг
Кількість розпочатих розслідувань:		Частка відхилених скарг:
364 IV квартал 2021		29% IV квартал 2021
402 III квартал 2021		28% III квартал 2021
277 IV квартал 2020		26% IV квартал 2020

Основні причини відхилення скарг у IV кварталі 2021 року

	IV кв. 2021
Скарги, розгляд яких не належить до компетенції бізнес-омбудсмена	94
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесено судове, арбітражне або будь-яке подібне рішення	25
Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться	12
Скарга, яка подається повторно після прийняття рішення бізнес-омбудсменом про залишення її без руху	9
Скарга стосується питання, щодо якого бізнес-омбудсмен вже приймав рішення раніше	8
Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	8
На думку бізнес-омбудсмена скаржник не виявив достатній рівень співпраці	5
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен визначає, що в розслідуванні скарги немає необхідності	4
На думку бізнес-омбудсмена скарга безпідставна або інші органи або установи вже розглядають таку справу	4
Якщо скаржник попросив відкликати скаргу, бізнес-омбудсмен має припинити розслідування, якщо він/вона вирішить не розглядати скаргу з власної ініціативи відповідно до п. 6.1.2 Регламенту	3
Все інше	5

Переважаюча причина (54%) відхилення скарг – вони були поза межами компетенції бізнес-омбудсмена. Активні судові провадження (14%) та подібні скарги, розгляд яких тривав (7%), також були розповсюдженими причинами відхилення скарг у четвертому кварталі 2021 року.



Висловлюємо подяку і глибоку вдячність Раді бізнес-омбудсмена за швидке реагування на подану скаргу щодо невиконання ДПС судового рішення, яке набрало законної сили. Ваша злагоджена, якісна та своєчасна робота, дозволила вжити невідкладних заходів щодо виконання вищезазначеного рішення шляхом реєстрації податкової накладної в ЄРПН.

Немченко Ольга
Директор ТОВ «РУДІ-БУД ДНІПРО»

1.4. Часові межі проведення розслідувань

(п. 5.3.1 (d) Регламенту)

У звітному кварталі РБО закрила 510 справ, що на 74% більше проти IV кв. 2020 року та на 35% більше проти III кв. 2021 року. Середня тривалість цих розслідувань склала 66 днів, що на 24 дні менше нормативу, передбаченого нашим Регламентом.

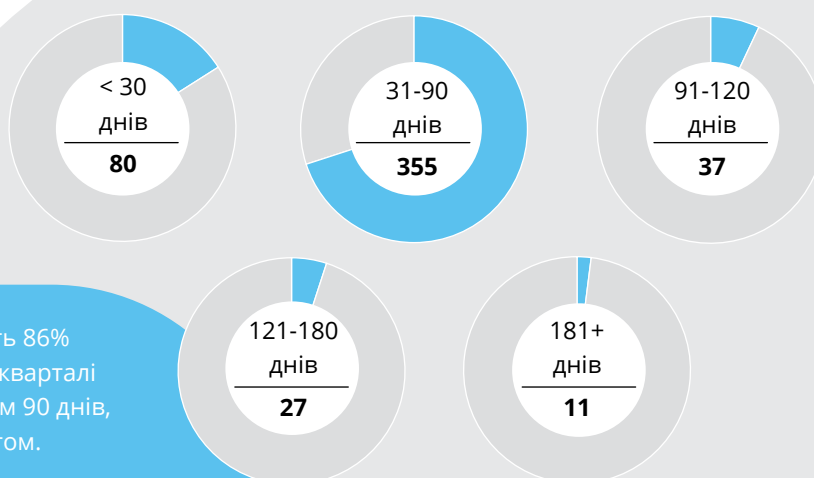
Середній час розслідування цих справ:

IV кв. 2021 **66** днів

III кв. 2021 **77** днів

IV кв. 2020 **77** днів

Відсоток закритих справ по днях:



Більшість кейсів – 435, що становить 86% від усіх закритих розслідувань, у IV кварталі 2021 року ми розслідували протягом 90 днів, як і передбачено нашим Регламентом.

1.5. Державні органи, на які скаржилися найчастіше

ТОП-11 скарг на:

	Кількість отриманих скарг		
	IV кв. 2021	III кв. 2021	IV кв. 2020
Державна податкова служба	397	393	275
Державна митна служба	16	19	18
Державна фіскальна служба (Податкова міліція)	5	21	15
Національна поліція	38	42	35
Місцеві органи влади	23	24	13
Офіс Генерального прокурора	13	25	12
Міністерство економіки	11	26	7
Міністерство юстиції	8	17	12
Державні підприємства	7	6	8
Служба безпеки України	7	9	9
Інші	24	14	5

Інші органи, на які надійшли скарги:

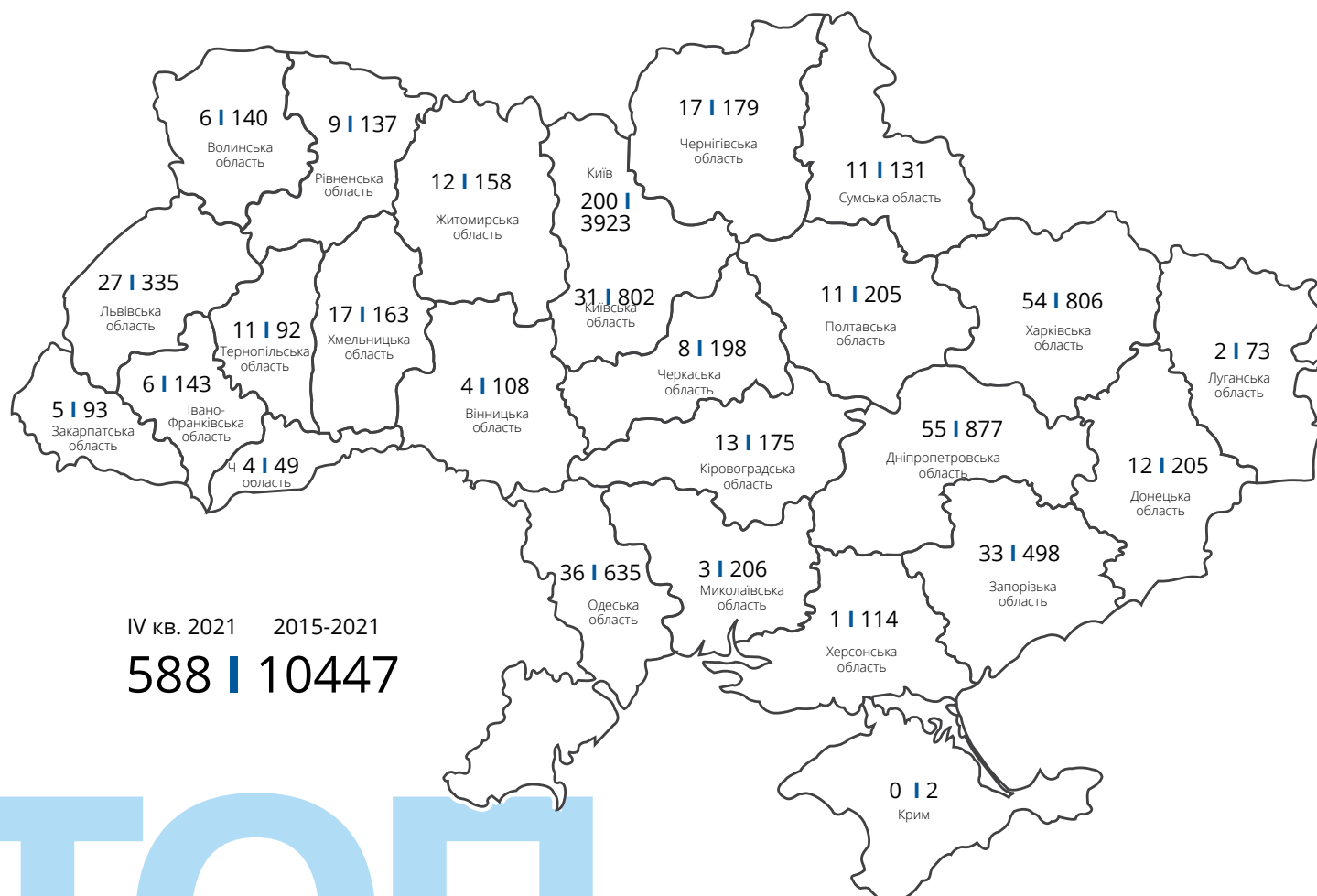
	IV кв. 2021	III кв. 2021	IV кв. 2020
Парламент, Кабінет Міністрів, Президент України	6	10	5
Антимонопольний комітет України	6	3	2
Національне бюро розслідувань України	5	1	2
Міністерство аграрної політики та продовольства	4	2	4
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	3	2	0
Міністерство екології та природних ресурсів	3	0	1
Комерційні та інші суди	3	1	5
Міністерство соціальної політики	0	3	7
Комунальні служби	2	0	1
Міністерство енергетики та вугільної промисловості	2	0	3
Міністерство цифрової трансформації	1	0	1
Міністерство інфраструктури	1	5	1
Міністерство розвитку громад та територій	1	5	2
Національний банк України	1	0	0
Міністерство внутрішніх справ	1	1	2
Національна служба з питань телебачення та радіомовлення	0	0	
Державні фонди	0	1	1
Міністерство охорони здоров'я	0	0	0
Державна служба з надзвичайних ситуацій	0	3	0
Міністерство оборони	0	1	2
Міністерство освіти та науки	0	0	0
Державна регуляторна служба	0	0	1
Державне агентство з питань лісових ресурсів	0	0	0
Міністерство фінансів	0	3	2
Державна прикордонна служба	0	1	0
НАБУ	0	0	0
Міністерство з питань стратегічних галузей промисловості	0	0	0

В IV кв. 2021 року, підприємці подали 397 скарг щодо неправомірних дій Державної податкової служби, що на 44% більше проти аналогічного кварталу минулого року та на 1 % більше проти III кв. 2021 року. Водночас кількість звернень щодо Державної митної служби та Державної фіскальної служби зменшилася: на 11% та 67% відповідно.

Що стосується правоохоронних органів, у порівнянні з IV кв. 2020 року РБО отримала на 9% більше скарг щодо дій або бездіяльності Національної поліції та 8% – щодо Офісу Генерального прокурора, на відміну від Служби безпеки України, кількість скарг на яку зменшилася на 22%.

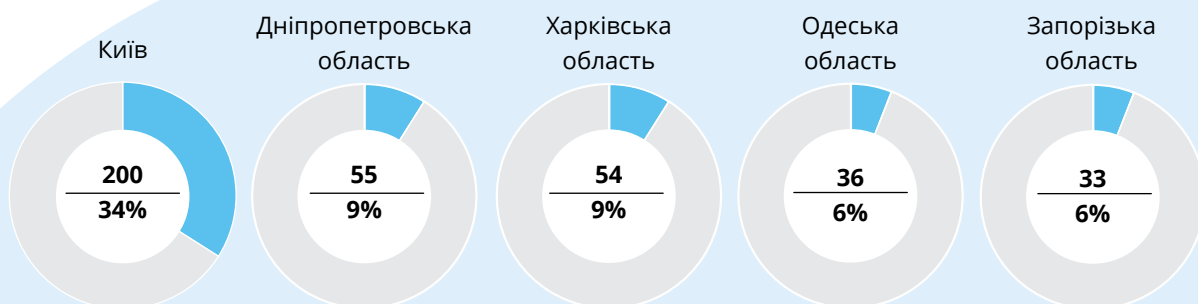
Кількість скарг щодо органів місцевої влади та Міністерства економіки зросла порівняно з аналогічним кварталом минулого року: +77% та +57% відповідно. Водночас компанії менше скаржилися на неправомірні дії Міністерства юстиції (-33%) та державних компаній (-13%).

1.6. Географія отриманих скарг



IV кв. 2021 2015-2021
588 | 10447

ТОП-5
регіонів



Що стосується географічного розподілу скарг, у звітному кварталі, звернення, отримані від ТОП-5 регіонів, склали 64% загальної кількості скарг. Так, третина звернень надійшла з Києва, частка Дніпропетровської та Харківської областей склали 9% кожна, Одеська та Запорізька області – 6% кожна відповідно.

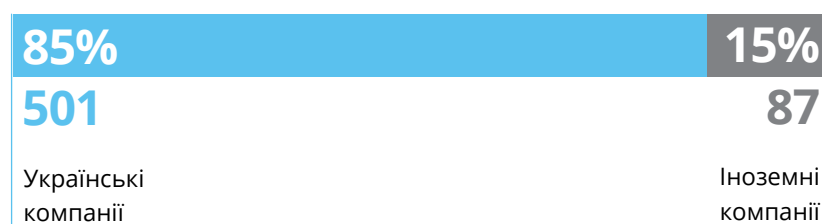
Висловлюємо слова вдячності всьому персоналу Ради бізнес-омбудсмена за дієву та професійну підтримку щодо виконання рішення суду.

Слободенюк Олександр
Фермерське господарство «СОФЗАР»

1.7. Портрет скаржників

Українські компанії та іноземні компанії

Кількість скарг



У звітному кварталі ми отримали 501 скаргу від українського бізнесу, що на 24% більше проти IV кв. 2020 року. Таким чином, 85% скарг до РБО надійшли саме від вітчизняних компаній.

Іноземний бізнес, частка якого складає 15% від усієї кількості звернень, подали до РБО 87 скарг, що на 81% більше проти IV кв. 2020 року.

Розмір бізнесу

Кількість скарг



Традиційно малий та середній бізнес (МСБ) складає переважну кількість скаржників Ради. У IV кв. 2021 року частка МСБ склала 74%.

Кількість скарг від великих компаній зросла на 37% проти аналогічного періоду минулого року та склала 26% на кінець звітної періоду.

ТОП-5

індустрій, що скаржилися до РБО

	Кількість скарг отриманих у IV кв. 2021 року	Кількість скарг отриманих у III кв. 2021 року	Кількість скарг отриманих у IV кв. 2020 року	III кв. 2021 року, % зміни	IV кв. 2020 року, % зміни
	207	179	122		
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	134	114	71	18%	89%
Всі види оптової торгівлі та дистрибуція	124	136	116	-9%	7%
Виробництво	67	72	43	-7%	56%
Нерухомість на будівництво	53	46	38	15%	39%
Приватні підприємці	42	56	53	-25%	-21%

Вперше з початку діяльності скарги від агробізнесу та гірничодобувної промисловості посіли перше місце в структурі звернень до РБО – кількість скарг зросла на 89% порівняно з IV кв. 2020 року та на 18% порівняно з III кв. 2021 року. Водночас дещо менше скарг надійшло від представників оптової торгівлі (-9%) у порівнянні з попереднім кварталом, хоча вони залишилися другою найбільшою групою скаржників РБО.

Примітно, що виробники направили до Ради наполовину більше скарг проти IV кв. 2020 року. Ми зафіксували збільшення кількості звернень від представників нерухомості та будівництва у порівнянні з IV кв. 2020 (+39%) і III кв. 2021 року (+15%). Приватні підприємці подали лише 42 звернення (-25% проти III кв. 2021 року), тому ця група розмістилася в кінці рейтингу.



Безмежно дякую вам за професіоналізм та активне сприяння у виконанні рішення суду, що стосується забезпечення прав учасника кримінального провадження.

Куценко А.
Приватний підприємець

Інші галузі промисловості:

	IV кв. 2021		IV кв. 2021
Фізична особа	25	Ресторанний бізнес	2
Роздрібна торгівля	19	Наземний та трубопровідний транспорт	2
Автотранспорт	16	Діяльність у сфері інжинірингу, геології та геодезії	2
Виробництво, передача та розподілення електроенергії	11	Поліграфічна та відтворювальна діяльність	2
Рекламна діяльність	8	Діяльність приватних охоронних служб	2
Діяльність громадських організацій	7	Інше	2
Прокат, оренда та лізинг	6	Освіта	1
Діяльність холдингових компаній	6	Управління коштами	1
Електромонтажні роботи	6	Наукові дослідження та розробка	1
Тваринництво (розведення худоби та/або птиці)	6	Діяльність у галузі культури та спорту, відпочинку та розваг	1
Послуги з ремонту та технічного обслуговування	5	Діяльність у галузі надання адміністративних і допоміжних послуг	1
Консалтинг	4	Повітряні перевезення	1
Інформація та телекомунікації	4	Ремонт і технічне обслуговування комп'ютерів та електронного устаткування	1
Складське господарство	3	Обслуговування будівель та територій	1
Постачання електроенергії, газу, гарячої води, пари та кондиціонування	3	Державні підприємства	1
Банки	3	Господарська та комерційна діяльність	1
Надання фінансових послуг	3	Очищення стічних вод, каналізація	1
Здоров'я, фармацевтика та біотехнології	3	Переробна промисловість	1
Надання послуг у сфері добування нафти та природного газу	3	Інші види кредитування	1
Діяльність у галузі права	2		



Завдяки спільним зусиллям вдалося припинити протиправні бездіяльність і дії посадових осіб ГУ ДФС у м. Києві та повернути компанії її майно.

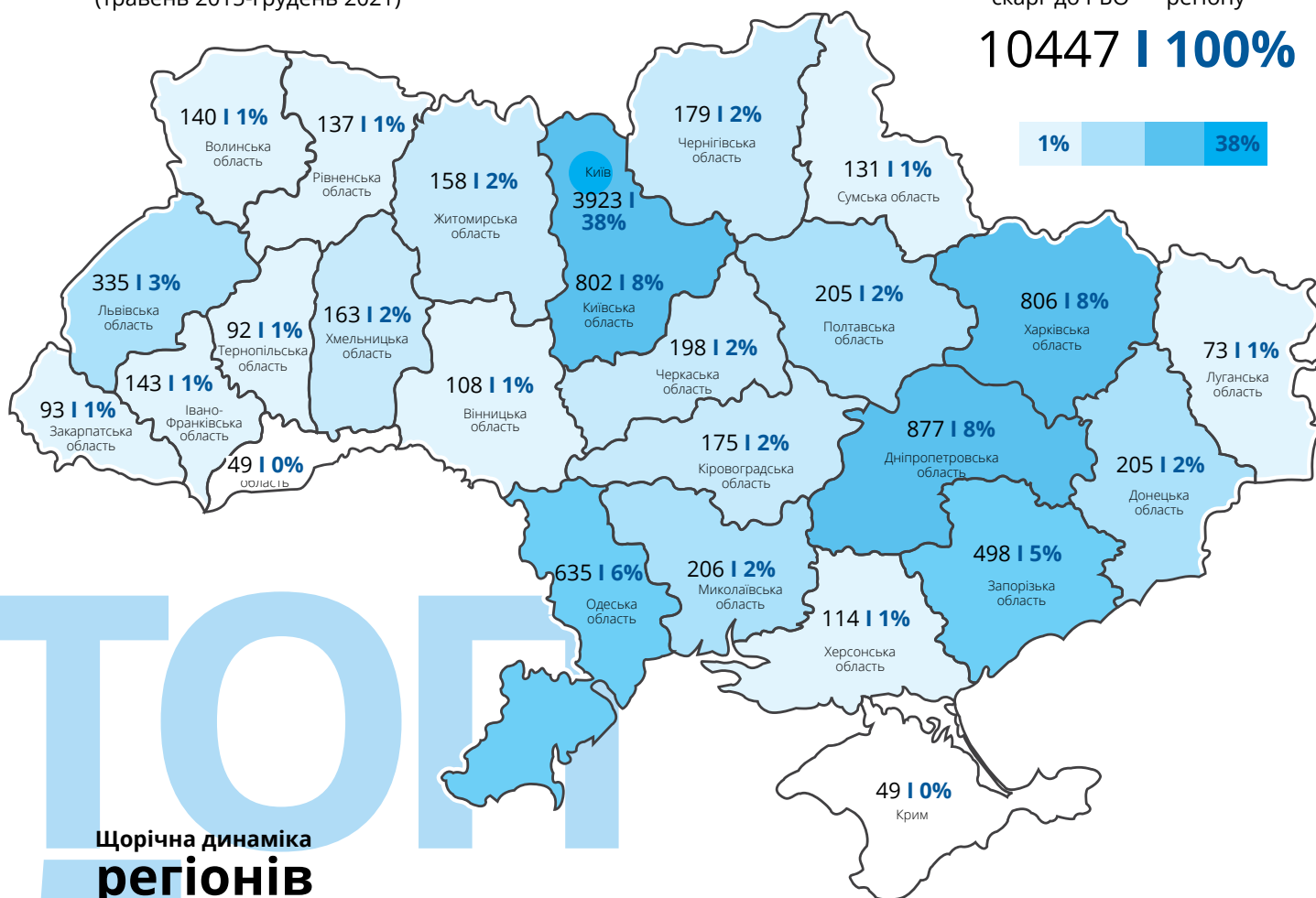
Сергій Дарчук, адвокат

1.8. Тема звіту: аналіз скарг за регіонами

Кількість отриманих скарг по областях
(травень 2015-грудень 2021)

Кількість
скарг до РБО
10447 | 100%

1% 38%



Щорічна динаміка регіонів

Абсолютні
показники та частка
(травень 2015-грудень 2021)

Інші області

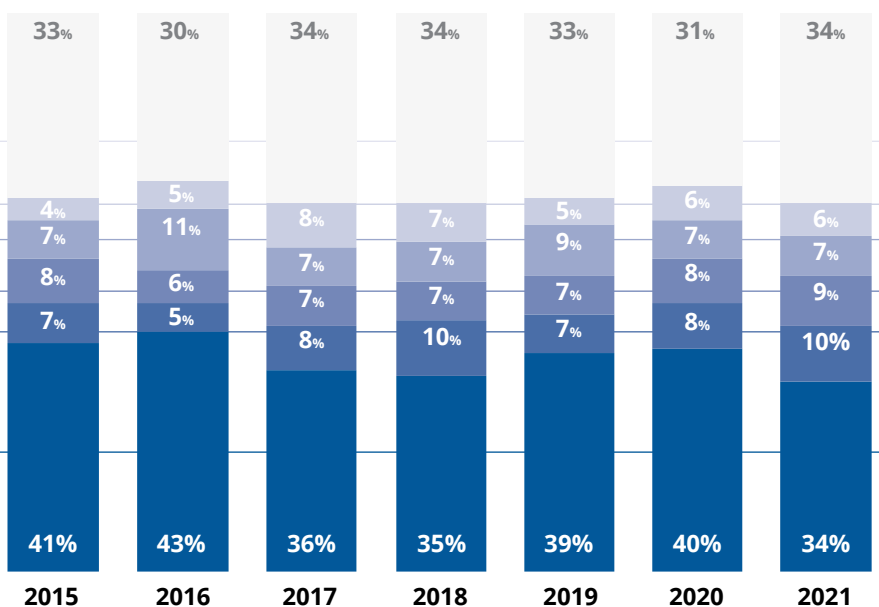
5 Одеська область

4 Київська область

3 Харківська область

2 Дніпропетровська область

1 Київ



Резюме розділу

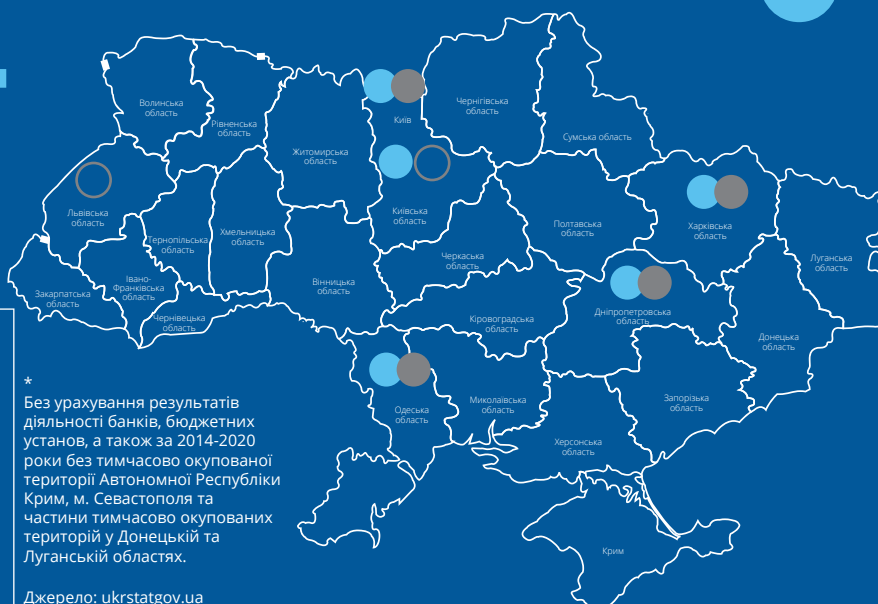
У 2020 році Державна служба статистики нарахувала в Україні

373 822 юридичних осіб
1,6 млн ФОПів*

За шість з половиною років роботи РБО отримала

10447 скарг бізнесу

на неправомірні дії державних органів.



Звернення надходили з усіх куточків України, проте найбільша кількість скарг надійшла **з 5 регіонів:**

міста Києва — **38%**
Дніпропетровської — **8%**
Харківської — **8%**
Київської — **8%**
Одеської — **6%**
областей.

Загалом така структура звернень відображає загальний обласний розподіл підприємств – ми отримуємо більше скарг з областей, в яких зареєстровано більша кількість підприємств:

Київ — **27%**
Дніпропетровська — **8%**
Одеська — **7%**
Харківська — **7%**
Київська — **5%**

Виняток ①

Від підприємців Львівщини ми отримуємо пропорційно менше скарг (**3%**), ніж там зареєстровано підприємств (**6%**).

Виняток ②

частка скарг зі столиці (38%) є більшою, ніж частка Києва у загальному розподілі зареєстрованих юридичних осіб по Україні (**27%**).

У 2021 році РБО отримала **735 скарг** від підприємців Києва, що вдвічі більше, ніж у перший повний рік діяльності установи. Однак за рахунок поступової активізації інших областей, у структурі звернень ми спостерігаємо скорочення частки скарг зі столиці – з **41%** у 2015 році до **34%** у 2021.

62%

Середній відсоток успішно закритих справ РБО

Найбільша частка успішно закритих справ – серед кейсів з Харківської та Одеської областей (**66%**), найменша – з Києва (**59%**).

Завершення справ на користь бізнесу допомогло повернути та заощадити підприємцям Києва **9 147 млн грн**, Дніпропетровської області – **1 817 млн грн**, Харківської області – **696 млн грн**, Одеської області – **544 млн грн**, Київської області – **322 млн грн**.

Блок податкових питань займає найбільшу частину скарг серед усіх ТОП-5 регіонів.

При цьому, найбільша частка **(68%)** податкових питань спостерігається у структурі скарг Харкова **(68%)**, найменша – у структурі скарг Києва **(53%)**.

Скарги на правоохоронні органи посідають друге місце у всіх ТОП-5 регіонах, їх частка коливається від **18%** у Києві до **13%** у Харківській області.

Найбільша частка митних питань – серед підприємців Одещини **(8%)**. Цей блок навіть став №3 в Одеській області.

У решті областей на третьому місці дії державних регуляторів з часткою від **5%** (Дніпропетровська область) до **9%** (Київська область)

Найбільша частка скарг на органи місцевої влади також спостерігається від підприємців Одещини **(8%)**.

Внесення змін до законодавства потрапило до ТОП-5 блоків скарг лише на Харківщині з часткою у **2%**.

Скарги на Міністерство юстиції – серед найпоширеніших блоків скарг Києва **(4%)** та Харківської області.

Податкові перевірки – найбільш поширений предмет звернень серед підприємців Києва та Київської області: **16%** та **17%** всіх скарг відповідно. Водночас, на першому місці в решті областей з ТОП-5 блокування податкових накладних: Харківська **(21%)**, Дніпропетровська **(28%)**, Одеська **(16%)**. До найбільш поширених скарг ключових регіонів також увійшли: невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних, включення платників податків до переліків ризикових, інші податкові питання та інші дії державних регуляторів.

Що стосується портрету скаржника,

найбільша частка малого та середнього бізнесу спостерігається серед підприємців Одеської та Харківської областей (по **83%**), проте найбільша частка великого бізнесу – серед скаржників з Києва **(34%)** – що на 7 п.п. більше, ніж загалом серед всіх скаржників.

Найбільша пропорція українських компаній серед скаржників Харківщини **(95%)**, іноземних – Києва **(24%)**.

Представники оптової торгівлі – на першому місці серед скаржників всіх ТОП-5 регіонів: з пропорцією від **22%** у Київській області до **32%** у Харківській. Виробники посіли другу сходинку в усіх регіонах (з найбільшою часткою у Харкові, **20%**), крім столиці. Там на другій позиції нерухомість та будівництво – **12%**.

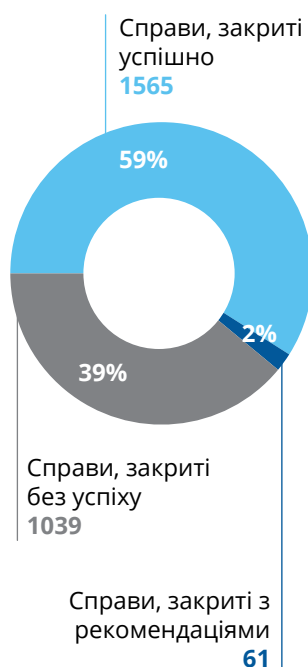
(травень 2015 року – грудень 2021 року)

Київ**3923****Фінансовий ефект –
9,147,833,238 грн****ТОП-5 блоків звернень**

Податкові питання	2092	53%
Дії правоохоронних органів	700	18%
Дії державних регуляторів	279	7%
Дії Міністерства юстиції	147	4%
Митні питання	142	4%

ТОП-5 предметів звернень

Податкові перевірки	632	16%
Блокування податкових накладних	520	13%
Інші податкові питання	292	7%
Інші дії державних регуляторів	213	5%
Включення у переліки ризикових платників податків	204	5%

Статуси закритих справ**ТОП-5 індустрій**

Оптова торгівля	1089	28%
Нерухомість та будівництво	453	12%
Всі види виробництва	367	9%
Роздрібна торгівля	217	6%
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	216	6%

Портрет скажників:**Розмір бізнесу****Походження капіталу**



Кейс 1

АМКУ скасував штраф на суму 1,1 млрд грн групі компаній «Філіп Морріс»

Ще в 2016 році Рада бізнес-омбудсмена отримала звернення від групи компаній «Філіп Морріс» щодо оскарження результатів податкової перевірки, а згодом невиконання Державою Україна мирової угоди з американським, швейцарським та українським офісами «Філіп Морріс» щодо скасування донорахувань на суму 635 млн грн. На початку 2020 року компанія звернулася до РБО щодо відкриття АМКУ справи щодо нібито отримання компанією державної допомоги внаслідок скасування податкових донорахувань на підставі згаданої мирової угоди. Компанії загрожував штраф на суму 1,18 млрд. грн. Рада рекомендувала АМКУ завершити розгляд справи про державну допомогу з огляду на відсутність факту отримання компаніями «Філіп Морріс» державної допомоги. АМКУ дослухався до рекомендації РБО та закриття справи про державну допомогу. Штраф на суму 1,18 млрд. грн. скасовано.



Кейс 2

Податкові накладні на 5 млн. грн. зареєстровано

Київська агрокомпанія скаржилася, 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. Однак податковий орган не виконував судові рішення, що набрало законної сили. Рада рекомендувала ДПС невідкладно зареєструвати накладні підприємства. 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 «СПеревищ» в СЕА ПДВ збільшився та склав 5 млн. грн. Ця сума була достатньою для реєстрації всіх податкових накладних згідно із рішеннями суду. В результаті 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.



Кейс 3

Мережа АЗС «АМІС» уникла необґрунтованих фінансових санкцій у розмірі понад 22 млн. грн

Мережа автозаправних станцій «АМІС» не погоджувалася з результатами податкової перевірки. Компанія наражалася на фінансові санкції понад 22 млн. грн., тому вже на етапі розгляду заперечень на акт перевірки звернулася до РБО за підтримкою. На думку податківців, компанія нібито реалізовувала скраплений газ, не здійснюючи при цьому належного обліку надходжень скрапленого газу, зокрема через відсутність під час перевірки журналу за формою №2-ГС. Скаржник надав податковий всі первинні документи що спростовують наявність нібито необлікованого товару за місцем реалізації. РБО рекомендувала ЦМУ ДПС забезпечити всебічний та неупереджений розгляд заперечень скаржника та скасувати висновки перевіряючих. ЦМУ ДПС дослухалась до рекомендацій РБО та скасувала висновки акту перевірки, що могли стати підставою для застосування фінансових санкцій у понад 22 млн. грн., передбачених ст. 20 ЗУ «Про застосування РРО у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг».

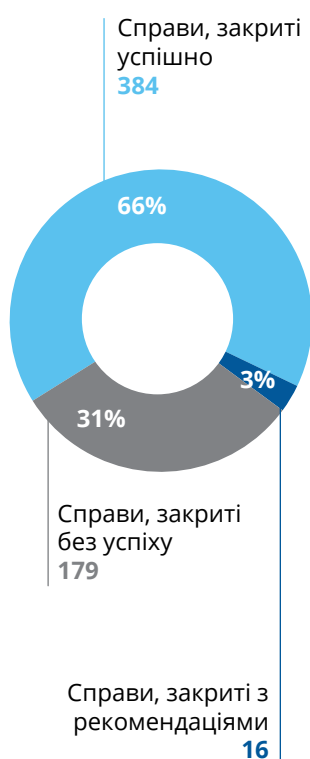
(травень 2015 року – грудень 2021 року)

Дніпропетровська область**877****Фінансовий ефект –
1,816,641,120 грн****ТОП-5 блоків звернень**

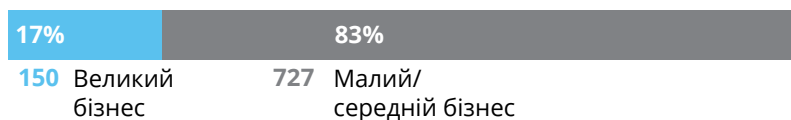
Податкові питання	557	64%
Дії правоохоронних органів	123	14%
Дії державних регуляторів	42	5%
Митні питання	41	5%
Дії органів місцевого самоврядування	36	4%

ТОП-5 предметів звернень

Блокування податкових накладних	247	28%
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	106	12%
Інші податкові питання	68	8%
Податкові перевірки	48	5%
Включення у переліки ризикових платників податків	43	5%

Статуси закритих справ**ТОП-5 індустрій**

Оптова торгівля	265	30%
Всі види виробництва	120	14%
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	96	11%
Приватні підприємці	88	10%
Нерухомість та будівництво	69	8%

Портрет скажників:**Розмір бізнесу****Походження капіталу**



Кейс 1

Страховий стаж працівникам сталеливарного заводу враховано

Сталеливарне підприємство не погоджувалося з рішенням податкової щодо наявності одночасно переплати у понад 52 млн. грн. та заборгованості зі сплати єдиного соціального внеску, яка сягала 37 млн. грн. З'ясувалося, що податковий орган зафіксував недоїмку під час відкриття справи про банкрутство компанії ще в березні 2017 року. Переплата утворилася через коригування скаргником сум ЄСВ у зв'язку з правом підприємства з виробничими потужностями в зоні АТО не нараховувати і не сплачувати єдиний внесок. Тоді ж підприємство відкоригувало раніше нараховані суми ЄСВ, відобразивши це в податковій звітності. Підприємство неодноразово просило ДПС врегулювати протиріччя, оскільки сума переплати повністю перекиривала суму заборгованості. Проте зарахувати суму переплати єдиного внеску податковий орган відмовився. Рада рекомендувала ДПС виправити дані про наявність недоїмки та погасити борг підприємства з ЄСВ за спірний період. ДПС дослухалась до рекомендацій Ради. Страховий стаж працівникам заводу по червень 2020 року було враховано.



Кейс 2

185 млн. грн. податкових донарахувань українському банку скасовано

Український банк не погоджувався з результатами податкової перевірки, відповідно до яких мав сплатити додатково понад 185 млн. грн. З'ясувалося, що під час перевірки ОВПП, серед іншого, дійшов висновку про те, що скаргник не утримав податок на доходи нерезидентів з джерел походження з України під час виплати процентів нерезиденту за кредитом, залученим шляхом розміщення іноземних цінних паперів на іноземній фондовій біржі. При цьому, скаргник застосував до процентів, які виплачувалися нерезиденту, ставку податку у розмірі 0% на підставі звільнення від оподаткування, яке передбачено п. 46 підрозділу 4 розділу XX «Перехідні положення» Податкового кодексу України. Банк намагався самостійно оскаржити висновки перевірки та подав змістовні заперечення до ОВПП з поясненнями по кожному з пунктів, але безрезультатно. Рада просила податкову розглянути можливість скасування оскаржуваних ППР. ДПС дослухалась до аргументів скаргника та Ради і скасувала додаткові донарахування банку на суму понад 185 млн. грн.



Кейс 3

«Зелене світло» від Держпраці: діяльність компанії відповідає нормам законодавства з охорони праці

Компанія, що надає послуги з технічного аудиту не могла зареєструвати декларацію відповідності матеріально-технічної бази нормам законодавства з охорони праці (декларація відповідності). Реєстрація такої декларації надала б компанії право на проведення обстеження та оцінки технічного стану обладнання та споруд підвищеної небезпеки. Коли скаргник вперше звернувся до відділу Центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Дніпрі, щоб зареєструвати декларацію, він отримав відмову. Звернувшись до ЦНАПу вдруге, скаргника знов спіткала невдача: декларацію повернули та ще й з підписом невстановленої особи про відмову. У листі до Держпраці Рада попросила забезпечити всебічний, неупереджений та своєчасний розгляд скарги підприємства та пояснити причини відхилення попередніх документів. В результаті Держпраці задовольнила скаргу компанії та зареєструвала декларацію відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з охорони праці.

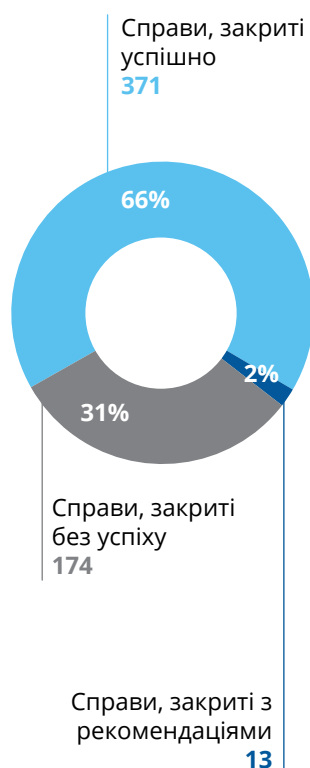
(травень 2015 року – грудень 2021 року)

Харківська область**806****Фінансовий ефект –
696,322,653 грн****ТОП-5 блоків звернень**

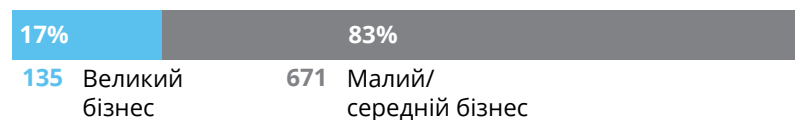
Податкові питання	551	68%
Дії правоохоронних органів	101	13%
Дії державних регуляторів	62	8%
Дії Міністерства юстиції	19	2%
Внесення змін до законодавства	13	2%

ТОП-5 предметів звернень

Блокування податкових накладних	166	21%
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	132	16%
Інші податкові питання	68	8%
Податкові перевірки	61	8%
Включення у переліки ризикових платників податків	48	6%

Статуси закритих справ**ТОП-5 індустрій**

Оптова торгівля	256	32%
Всі види виробництва	162	20%
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	80	10%
Приватні підприємці	67	8%
Нерухомість та будівництво	46	6%

Портрет скажників:**Розмір бізнесу****Походження капіталу**



Кейс 1

1,7 млн. грн. вилучених коштів повернуто мережі зоомагазинів

Мережа зоомагазинів скаржилася, що правоохоронці провели 12 обшуків в її магазинах у Харкові та Києві та вилучили комп'ютери, документи та грошові кошти на суму 1,7 млн. грн. На думку ДФС, мережа зоомагазинів ухилялася від сплати податків. Податківці виявили, що протягом 2018-2020 років компанія нібито не сплатила 78 тис. грн. Не погоджуючись із вилученням майна, мережа зоомагазинів оскаржила дії слідчих у суді. В результаті суд зобов'язав правоохоронців повернути вилучене майно компанії, проте понад 3 місяці скаржник не міг отримати вилучені речі. Рада рекомендувала Офісу Генерального прокурора України та ДФС повернути тимчасово вилучене майно скаржнику відповідно до ухвали суду. У листі до керівника обласної прокуратури Рада наголосила, що вилучене майно має бути якнайшвидше повернуто власнику, оскільки суд не задовольнив клопотання слідчого про арешт майна. Проте слідчі повернули скаржнику лише комп'ютери та документи. Рада повторно звернулася до Офісу Генерального прокурора та ДФС з проханням повернути компанії ще й вилучені 1,7 млн. грн. Слідчі дослухались до рекомендацій Ради та повернули майно компанії в повному обсязі.

Кейс 2

Нова Пошта під прицілом Держпродспоживслужби

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від української компанії, що надає послуги в сфері експрес-відправлень «Нова Пошта». Держпродспоживслужба в Харківській області прийшла до відділень компанії у Харкові та Чугуєві з перевітками через скаргу двох споживачів. Наприклад, в одного із споживачів було пошкоджено скляний акваріум під час транспортування. Відповідно до позиції Держпродспоживслужби в Харківській області, Скаржник не надав необхідні документи та не забезпечив проведення позапланової перевірки, таким чином, начебто створивши перешкоди посадовим особам Держпродспоживслужби. В зв'язку з цим, Держпродспоживслужба в Харківській області нарахувала «Новій Пошті» максимально можливий штраф на суму 325 млн. грн, який розрахувала з обороту всієї компанії, а не одного відділення. В той же час, на думку скаржника, інспектори провели перевірки з низкою процесуальних порушень. Отримавши скаргу, заступник бізнес-омбудсмена представив РБО під час трьохсторонньої зустрічі з головою Держпродспоживслужби та керівником «Нової Пошти», де вони обговорили можливі порушення законних прав компанії. РБО направила до Держпродспоживслужби лист, в якому просила державний орган забезпечити всебічний, об'єктивний та неупереджений розгляд скарги компанії та скасувати санкції на загальну суму 325 млн. грн. по двох епізодах перевірок. Держпродспоживслужба дослухалася до рекомендацій Ради та скасувала штраф «Новій Пошті».

Кейс 3

Рішення про «ризиковість» мінімаркетів з Харківщини скасовано

Мережа мінімаркетів скаржилася щодо системного блокування комісією ГУ ДПС податкових накладних через відповідність компанії критеріям ризиковості платника податку. Під час попереднього дослідження Рада з'ясувала, що ще восени 2019 року слідчий суддя в межах кримінального провадження арештував суми реєстраційного ліміту у СЕА ПДВ компаній, які ніби фіктивно закуповували товар у одного постачальника. Серед таких компаній виявився і скаржник Ради, який був вимушений оскаржити накладення такого арешту. Підтвердивши належність до реального сектору економіки, скаржнику вдалося досягти скасування арешту проте майже одночасно з цим ГУ ДПС почало блокувати його податкові накладні. Після подання додаткових документів, податкові накладні скаржника реєструвалися, однак даний процес об'єктивно створював клопоти для компанії та шкодив бізнес-стосункам із контрагентами у зв'язку із затримкою реєстрації. Скаржник подавав до податкової пояснення та документи, аби спростувати свою ризиковість, однак безуспішно. Тоді ж компанія вирішила звернутися до Ради по допомогу. Рада просила податкову вичерпно пояснити, чому віднесла скаржника до списку ризикових. Інспектори Ради змістовно опрацювали зі скаржником питання матеріалів та пояснень, які він мав подати податковій для того, щоб довести невідповідність критеріям ризиковості. Після того, як скаржник подав новий пакет документів, ГУ ДПС виключило скаржника зі списку ризикових.

(травень 2015 року – грудень 2021 року)

Київська
область:

802

4

Фінансовий ефект –
321,814,084 грн

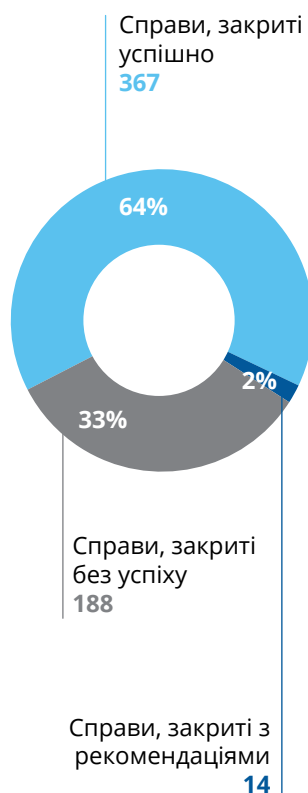
ТОП-5 блоків звернень

Податкові питання	476	59%
Дії правоохоронних органів	131	16%
Дії державних регуляторів	71	9%
Дії органів місцевого самоврядування	36	4%
Митні питання	24	3%

ТОП-5 предметів звернень

Податкові перевірки	138	17%
Блокування податкових накладних	120	15%
Інші податкові питання	64	8%
Інші дії державних регуляторів	40	5%
Включення у переліки ризикових платників податків	39	5%

Статуси закритих справ

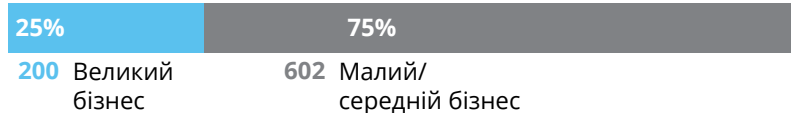


ТОП-5 індустрій

Оптова торгівля	174	22%
Всі види виробництва	130	16%
Нерухомість та будівництво	93	12%
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	88	11%
Приватні підприємці	87	11%

Портрет скажників:

Розмір бізнесу



Походження капіталу



Зловживання посадовців місцевої прокуратури припинено

Будівельна компанія скаржилася на можливі незаконні дії слідчих Бориспільської місцевої прокуратури. Скаржник орендував земельну ділянку, на якій планував побудувати комплекс магазинів продовольчих та непродовольчих товарів. Коли власник земельної ділянки змінився, сторони внесли зміни до договору про оренду, поділивши землю на дві окремі ділянки з відповідними кадастровими номерами. Скаржник розпочав будівельні роботи на одній з ділянок та повідомив про це Державну архітектурно-будівельну інспекцію (ДАБІ) в Київській області. ДАБІ отримала лист від підприємства, але відповіла, що він не зазначив місцезнаходження замовника та не надав повної інформації щодо основних показників об'єктів будівництва. На місце будівництва прибули правоохоронці та провели огляд земельної ділянки, аби перевірити, чи дотримується компанія земельного законодавства. Пізніше скаржник з'ясував, що правоохоронці ініціювали огляд, оскільки дані про початок будівельних робіт, надані підприємством раніше, були відсутні в Єдиному реєстрі документів. Враховуючи, що огляд правоохоронці провели без ухвали слідчого судді та не надали скаржнику протокол про його результати, компанія звернулася до РБО по допомогу. Рада рекомендувала Прокуратурі Київської області перевірити правомірність дій посадовців Бориспільської місцевої прокуратури стосовно скаржника. Після втручання РБО Київська обласна прокуратура закрила кримінальне провадження у справі будівельної компанії, встановивши відсутність складу злочину в діях скаржника.

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

За заявою ПАТ «Київоблгаз» правоохоронні органи зареєстрували кримінальне провадження щодо підприємств, в межах якого відбувалися слідчі дії. З'ясувалося, що коли одна компанія викликала оператора газорозподільної мережі для встановлення нового газового лічильника, той зафіксував порушення в роботі старого приладу та склав акт про порушення. Тоді «Київоблгаз» вирішив провести перерахунок спожитого газу, в результаті чого донарахував скаржнику борг на суму у понад 47 млн. грн. Після проведення експертизи, компанія встановила, що лічильник вийшов з ладу через некваліфіковані дії працівників ПАТ «Київоблгаз», які призвели до його несправності. У свою чергу, газорозподільна мережа звинуватила компанію в тому, що та умисно змінила налаштування лічильника і таким чином занижила показники споживання газу. Водночас в судовому порядку позицію ПАТ «Київоблгаз» було спростовано, а наявність заборгованості не було підтверджено. В межах же кримінального провадження тиск правоохоронців продовжувався, незважаючи на рішення суду. Слідчі проводили обшуки та здійснювали арешт майна компаній. Рада звернулася до ГУ НП та рекомендувала закрити кримінальне провадження у справі виробника будівельних конструкцій через відсутність складу злочину. Рада винесла розгляд скарги на засідання відповідних експертних груп з правоохоронними органами. ГУ НП закрила кримінальне провадження у справі скаржника.



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

Авіакомпанія «Браво» не погоджувалася з висновками податкової перевірки, за результатами якої їй донарахували ПДВ на суму 8 млн. грн. На переконання ГУ ДФС, авіакомпанія орендувала літаки на території України і тому мала сплатити ПДВ. Водночас скаржник стверджував, що ПДВ не має сплачуватися, адже місцем оренди транспортних засобів є місце реєстрації компанії-орендодавця, тобто Арабські Емірати, Ліван та Кіпр. Підприємство надсило ГУ ДФС аргументовані заперечення на акт перевірки, але податковий орган їх проігнорував. Інспектор Ради надіслав офіційний лист ДФС та взяв участь у розгляді справи авіакомпанії, де аргументовано підтримав її позицію. Інспектор наголосив, що ГУ ДФС помилково тлумачило норму Податкового кодексу. За сприяння Ради, ГУ ДФС задовільнило скаргу авіакомпанії та скасувало рішення про донарахування податків.

(травень 2015 року – грудень 2021 року)

Одеська
область

635

Фінансовий ефект –
573,794,832 грн

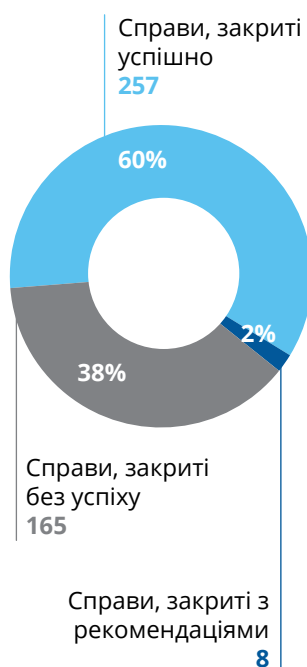
ТОП-5 блоків звернень

Податкові питання	350	55%
Дії правоохоронних органів	89	14%
Митні питання	51	8%
Дії органів місцевого самоврядування	49	8%
Дії державних регуляторів	39	6%

ТОП-5 предметів звернень

Блокування податкових накладних	103	16%
Податкові перевірки	80	13%
Інші податкові питання	39	6%
Включення у переліки ризикових платників податків	35	6%
Інші дії державних регуляторів	30	5%

Статуси закритих справ

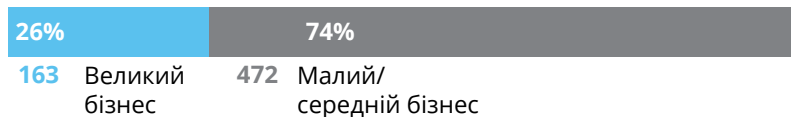


ТОП-5 індустрій

Оптова торгівля	158	25%
Всі види виробництва	78	12%
Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	74	12%
Нерухомість та будівництво	60	9%
Приватні підприємці	46	7%

Портрет скажників:

Розмір бізнесу



Походження капіталу





Кейс 1

Зроблено перший крок до вирішення проблеми проїзду до Одеського морського порту

До Ради бізнес-омбудсмена звернулося підприємство, що входить в німецький логістичний холдинг. Протягом кількох років вантажівки підприємства не могли вільно та безперешкодно в'їхати на територію Одеського морського торговельного порту. Це відбувалося тому, що одна компанія лишалася монополістом та при в'їзді у порт обслуговувала вантажі за фіксовану плату. З'ясувалося, що проблема була значущою й для жителів вулиць м. Одеси, оскільки грузові фури рухалися до терміналу, цілодобово стоячи в заторах та створюючи неабияку перешкоду в тому числі для легкових автомобілів. РБО рекомендувала Міністерству інфраструктури розробити дорожню карту будівництва альтернативної дороги для в'їзду на територію Одеського порту та провести нараду під головуванням Міністра за участі всіх стейкхолдерів. Згодом Міністерство інфраструктури повідомило, що у бюджетну програму закладено будівництво дороги з під'їздами до Одеського морського торговельного порту. Спеціалісти розпочали розробку проєкту будівництва дороги. Завдяки втручання РБО Міністерство інфраструктури погодило будівництво безкоштовної дороги для під'їзду до Одеського морського торговельного порту.



Кейс 2

Рада допомогла «сплячому» ФОПу з Одеси списати недоїмку з єдиного внеску

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від приватної підприємниці з Одеси. На момент звернення до Ради скаржниця припинила підприємницьку діяльність та у серпні 2020 року намагалась отримати списання сум нарахованого єдиного внеску за періоди, коли вона не отримувала доходу від здійснення господарської діяльності. Для цього у порядку, встановленому пунктом 9-15 Розділу VIII Закону України «Про збір та облік єдиного внеску на загальнообов'язкове державне соціальне страхування» (Закон), жінка подала заповнену звітність з єдиного внеску та відповідну заяву про списання недоїмки. Однак в результаті перевірки податківці відмовили підприємниці у списанні боргу з єдиного внеску через те, що вона начебто отримала дохід у вказаний період, зафіксувавши цю інформацію в звітах з єдиного внеску. Таким чином загальний борг скаржниці склав 24 тис. грн. Рада підтримала позицію підприємниці та рекомендувала ГУ ДПС переглянути можливість списання боргу в її ситуації. В межах повторного розгляду поданої скаржницею заяви про списання сум недоїмки з єдиного внеску, штрафних санкцій і пені ГУ ДПС врахувала наведені вище аргументи та списала борг, нарахований з 2018-го року.



Кейс 3

Таблиці даних морської транспортної компанії прийнято

Підприємство скаржилося, що податковий орган відмовився прийняти таблиці даних платника ПДВ та заблокував податкові накладні компанії. Своє рішення стосовно компанії податковий орган мотивував тим, що дані про види діяльності компанії, зазначені в таблицях, не відповідали наявним основним засобам платника. Проте, на думку скаржника, висновкам податкової не вистачало конкретики: які саме основні засоби були недостатніми було невідомо. Ані перевірок компанії, ані експертних досліджень, на підставі яких блокування діяльності компанії було б виправданим, податкова не проводила. Намагаючись оскаржити протиправне рішення про відмову у прийнятті таблиць даних, підприємство додатково подавало ГУ ДПС пояснення про наявне у них технічне обладнання та інші основні засоби. Проте змінити рішення контролюючого органу не вдалося. Рада рекомендувала ГУ ДПС переглянути своє рішення та врахувати таблиці даних для розблокування податкових накладних скаржника з урахуванням наданих документів та пояснень. РБО організувала зустріч експертної групи за участі керівництва ГУ ДПС. За результатами зустрічі скаржник повторно подав таблиці даних платника ПДВ. ГУ ДПС прийняла таблиці даних платника компанії.

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, що потребують покращення.

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

Ми просимо компанії оцінити нашу роботу за декількома критеріями:

1

Клієнтська підтримка та увага до питання

2

Розуміння суті скарги

3

Якість результатів роботи

Скаржники завжди зазначають рівень задоволеності допомогою РБО у розв'язанні їх справ.

У звітному кварталі ми отримали

159

форм зворотного зв'язку від скаржників.

у

155

з них заявники повідомили, що були задоволені співпрацею з нами.

Таким чином, рівень задоволеності клієнтів склав

97%

Рада бізнес-омбудсмена отримує відгуки від скаржників електронною поштою, в соціальних мережах та звичайною поштою.

У звітному кварталі
ми отримали наступні
відгуки від скаржників:

”

Висловлюємо вдячність за супровід та допомогу під час оскарження в досудовому порядку незаконної постанови Київської митниці стосовно притягнення нашого декларанта до відповідальності за порушення митних правил. Дякуємо за ефективний, оперативний та професійний підхід, постійну комунікацію та своєчасне інформування про заходи, що вживалися при супроводі оскарження постанови Київської митниці. Під час співпраці отримали, окрім високопрофесійної допомоги, впевненість, відчуття підтримки і захисту під час розгляду справи.

Дікунов Андрій
Директор ТОВ
«ЕРГОПАК»

Висловлюємо вдячність Раді бізнес-омбудсмена за активну роль в захисті нашої компанії від неправомірних дій з боку правоохоронних органів. Авторитет вашої організації в суспільстві і висока професійність ваших інспекторів допомогли привернути увагу до нашої ситуації на найвищому рівні – в Офісі Генерального прокурора.

Тільман Олександр
Директор ПП «ТД «Галпідшипник»

Щиро дякуємо вам і вашій команді за ті зусилля та професіоналізм у роботі, результатом якої є підтримка і захист інтересів бізнесу у державних органів. Впевнені, що інститут бізнес-омбудсмена, безумовно, є ефективною комунікацією бізнесу з державними інституціями, зокрема контролюючими органами.

ПРАТ «АБІНБЕВ ЕФЕС УКРАЇНА»

Дуже вдячні інспекторам Ради, які брали активну участь у справі. Вважаємо, що оперативне втручання РБО щодо захисту інтересів компанії у контролюючих органах сприятиме покращенню ведення бізнесу у нашій державі та забезпечить прозоре ведення бізнесу в Україні.

Суханова Христина
Директор ТОВ
«МАРАКС»

”

Висловлюємо вдячність за чітку визначену позицію Ради та оперативну реакцію на наше звернення. Ми високо цінуємо авторитетність організації та докладені неї зусилля для з'ясування всіх обставин справи. Ми щиро вдячні за абсолютну нетерпимість до корупції та активну роботу у посередництві між бізнесом та державою.

Острогруд Андрій
Генеральний директор
ТОВ «КИЇВГУМА»

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 вирішення.

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

У звітному кварталі ми закрили: **510** справ

291		62	157
Справи, закриті з результатом		Справи закриті з рекомендаціями	Справи, розгляд яких припинено
IV кв. 2021	510 справ		
III кв. 2021	373 справи		
IV кв. 2020	293 справи		
			Усього закрито справ з початку діяльності:
			6989

ТОП-10 предметів закритих справ:

	IV кв. 2021 року	III кв. 2021 року	IV кв. 2020 року
Податкові питання	405	282	211
Дії державних регуляторів	22	21	11
Дії Національної поліції	17	13	15
Митні питання	16	11	19
Дії органів Прокуратури	12	9	3
Дії місцевих органів влади	10	10	11
Дії Міністерства юстиції	6	7	10
Дії Служби безпеки України	6	3	2
Законопроекти та зміни до них	6	1	2
Інші питання	5	8	7
Всього закритих справ	510	373	293

У звітному кварталі ми завершили розслідування рекордної кількості справ 510 справ, що на 74% більше, ніж у IV кв. 2020 року та на 37% більше, ніж у III кв. 2021 року.

У жовтні-грудні 2021 року ми завершили 405 розслідувань з податкових питань, що вдвічі більше (+92%) проти минулого року та наполовину більше (+44%) у порівнянні з попереднім кварталом.

Другий найбільш розповсюджений предмет закритих розслідувань – дії державних регуляторів – ми закрили 22 справи, що є вдвічі більше за IV кв. 2020 року та на 5% більше порівняно з III кв. 2021 року.

Ми закрили 35 справ стосовно правоохоронного блоку. Водночас у порівнянні з IV кв. 2020 року кількість закритих справ проти Національної поліції збільшилася на 31%, органів Прокуратури – на 33% та Служби безпеки України – на 200%.

Серед інших найбільш поширених предметів розслідувань були митні питання (16 справ), дії місцевих органів влади (10 кейсів), Міністерство юстиції (6 справ), законопроекти та зміни до них (6 справ).

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 фінансову вартість повернення майна. Втім, з травня 2015 року фінансовий ефект від діяльності РБО для бізнесу, що працює в Україні, перевищив 21 млрд. грн.

Фінансовий ефект від діяльності РБО для бізнесу у IV кв. 2021 року склав

1,577

млрд. грн.



У IV кв. 2021 року найбільша частина фінансового ефекту — 1,180 млн. грн. — стала результатом вирішення спорів з АМКУ на користь бізнесу.

Успішне вирішення справ за участі державних компаній принесла додаткові 210 млн. грн.

Реєстрація податкових накладних дозволила заощадити бізнесу 77 млн. грн., тоді як перегляд результатів податкових перевірок приніс ще 63 млн. грн.

Антимонопольний комітет – вирішення спорів	1,180,000,000
Державні компанії – інше	209,748,376
Зупинка реєстрації податкових накладних	76,777,935
Податкові перевірки	62,697,195
Державні компанії – інвестиційні/комерційні спори	24,500,000
Бездіяльність Нацполіції – списання боргу	7,881,000
Кримінальні провадження з боку ДФС	5,723,713
Відшкодування ПДВ	3,780,962
Електронне адміністрування ПДВ	2,195,724
Податкові питання – інше	1,620,064
Державні регулятори (НКРЕКП) – інше	590,745
Інші державні регулятори	508,587
Митниця – адміністративні провадження	501,072
Офіс Генерального прокурора – бюджетне відшкодування	385,180
Виконавча служба	237,725
Інші питання	186,232

Сукупний фінансовий ефект від діяльності РБО з 20 травня 2015 року по 31 грудня 2021 року:

21,051
млрд грн.

Нефінансовий ефект від діяльності Ради у четвертому кварталі 2021 року:

	IV кв. 2021 року	III кв. 2021 року	IV кв. 2020 року	всього
Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони	0	0	1	27
Претензії та штрафні санкції проти скаржника скасовані	1	2	0	29
Звільнення/накладення штрафу на державного службовця	2	1	0	40
Контракт, підписаний/укладений з державним органом	1	0	0	55
Зміна/прийняття законодавства; поліпшення процедури	6	1	3	98
Дозволи/ліцензії/висновки/отримання реєстрації	7	11	3	136
Закриття кримінальної справи, порушеної проти скаржника	15	3	9	174
Узгодження/прийняття податкової звітності	4	8	16	223
Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться	60	48	66	927
Інші питання	64	71	46	754

У IV кв. 2021 року РБО допомогла припинити **60** епізодів зловживань з боку держорганів, закрити **15** безпідставно відкритих кримінальних проваджень, отримати **7** ліцензій та дозволів та у **6** випадках запропонувати зміни до законодавства.

Надані індивідуальні рекомендації

40

Рекомендації, надані в III кварталі 2021 року: 348

89%

4% 7%

4027

Рекомендацій
виконано

160

Рекомендацій, що підлягають
моніторингу

357

Рекомендацій
не виконано:

Всього надано рекомендацій від початку діяльності РБО:

4544

Відомства, яким РБО надала рекомендації у 2015-2021 рр. та частка виконаних рекомендацій

	Надано рекомендацій	Виконано рекомендацій	Кумулятивний рівень виконання рекомендацій з травня 2015 р. до IV кв. 2021 року
Державна фіскальна служба	3244	2962	91%
Національна поліція	257	199	77%
Органи Прокуратури	175	136	78%
Міністерство юстиції	140	127	91%
Органи місцевого самоврядування	155	108	70%
Міністерство економіки	95	85	90%
Служба безпеки України	65	62	95%
Міністерство екології та природних ресурсів	52	48	92%
Міністерство аграрної політики та продовольства	45	39	87%
Міністерство розвитку громад та територій	41	36	88%
Державні компанії	42	38	90%
Міністерство соціальної політики	16	13	81%
Парламент, Кабінет Міністрів та Президент України	35	30	86%
Міністерство інфраструктури	28	23	82%
Міністерство фінансів	27	20	74%
Міністерство охорони здоров'я	17	14	82%
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	13	12	92%

	Надано рекомендацій	Виконано рекомендацій	Кумулятивний рівень виконання рекомендацій з травня 2015 р. до IV кв. 2021 року
Міністерство внутрішніх справ	14	11	79%
Міністерство енергетики та вугільної промисловості	11	11	100%
Антимонопольний комітет	12	9	75%
Господарські та інші суди	8	8	100%
Національне бюро розслідувань	7	6	86%
НАБУ	7	4	57%
Міністерство освіти і науки	3	3	100%
Державні фонди	6	3	50%
Державна служба з надзвичайних ситуацій	3	2	67%
Комунальні служби	2	2	100%
Державна регуляторна служба	2		0%
Національний банк	5	2	40%
Державна прикордонна служба	1	1	100%
Міністерство цифрової трансформації	1	1	100%
Міністерство оборони	2	1	50%
Національна рада з питань телебачення і радіомовлення	1	1	100%
Інше	12	10	83%
Всього	4544	4027	89%

У IV кв. 2021 року державні органи виконали рекордно високу кількість індивідуальних рекомендацій – 343 – з тих, що РБО видала від початку діяльності. Водночас РБО представила 348 нових рекомендацій – таким чином кумулятивна кількість рекомендацій, виконаних державними органами, сягнула 4027, що складає 89% від загальної кількості виданих рекомендацій станом на кінець IV кв. 2021 року. Це свідчить про готовність державних органів покращувати свої показники та співпрацювати у вирішенні проблемних питань бізнесу.

Серед інших державних органів, яким ми видали 30+ рекомендацій, наступні держоргани покращили показник виконання: Національна поліція (+2 п.п.), Міністерство юстиції (+1 п.п.), Міністерство економіки (+5 п.п.), Служба безпеки України (+1 п.п.), Міністерство екології та природних ресурсів (+2 п.п.), державні підприємства (+2 п.п.), Парламент, Кабінет Міністрів та Президент України (+1 п.п.). З іншого боку, менш успішними у впровадженні рекомендацій РБО були органи місцевого самоврядування (-1 п.п.), Міністерство розвитку громад та територій (-2 п.п.).

2.2. Виявлені та вирішені системні проблеми

Рада бізнес-омбудсмена видає державним органам системні рекомендації на основі індивідуальних кейсів та опублікованих системних звітів. З 2015 року ми підготували 18 системних звітів щодо окремих проблем бізнесу та надали понад 400 рекомендацій державним органам. Зокрема, у IV кварталі 2021 року ми підтверджуємо, що були виконані наші наступні рекомендації:

Системний звіт

Адміністрування податків, які сплачує бізнес

2020

Проблема/завдання

Проблема полягала у тому, що у разі реорганізації юридичних осіб – платників ПДВ (їх злиття, приєднання, поділу, виділу) не відбувалось перенесення реєстраційного ліміту у СЕА ПДВ до їх правонаступників, хоча таке перенесення й було передбачено законодавством. На заваді ставала відсутність технічної можливості такого перенесення, зумовлена особливостями функціонування програмних алгоритмів СЕА ПДВ.

Як наслідок, правонаступники не могли використовувати реєстраційний ліміт попередників для подання на реєстрацію своїх податкових накладних та розрахунків коригувань. Реєстраційний ліміт попередників фактично втрачався, і правонаступники часто змушені були поповнювати електронні рахунки у СЕА ПДВ додатковими коштами, щоб надолужити втрату.

Рекомендація РБО

Рада рекомендувала Мінфіну та ДПС забезпечити вжиття всіх необхідних заходів (у тому числі організаційних та технічних), які забезпечать перенесення показників СЕА ПДВ від одного платника ПДВ до іншого в разі реорганізації юридичних осіб, без необхідності звернення платників до судів з вимогою щодо перенесення таких показників.

У разі, якщо це могло б бути необхідно для імплементації рекомендації, Рада запропонувала Мінфіну та ДПС розробити та подати на затвердження Кабінету Міністрів України, а Кабінету Міністрів України — затвердити проект відповідних змін до Порядку № 569 або інших підзаконних нормативно-правових актів.

Дії, виконані державними органами

Під час онлайн-засідання спеціалізованої експертної групи, утвореної у складі представників Ради та ДПС України, яке відбулось 23 грудня 2021 року, представниками ДПС України було підтверджено, що проблема вирішена. Вони повідомили, що відтепер забезпечена технічна можливість перенесення узгодженої за результатами документальної перевірки реєстраційної суми у СЕА ПДВ від одного платника ПДВ до іншо-

го в разі реорганізації юридичних осіб за умови подання юридичною особою, що реорганізується, додатку 4 до податкової декларації з ПДВ із заповненою таблицею 4, а її правонаступником – із заповненою таблицею 5.

Вирішення проблеми було підтверджено на практиці на прикладі двох скаржників Ради, суми перенесеного реєстраційного ліміту яких становили 39,6 млн. грн. та 4 млн. грн. відповідно.



2.3. Огляд важливих розслідувань

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

Предмет: ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

**Енергокомпанію
виключили з переліку
ризикових платників**

Скарга на:

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

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від енергетичної компанії, яка спеціалізується на торгівлі природним та скрапленим газом. Підприємство скаржилось, що податкова внесла його до переліку ризикових платників податків та заблокувала накладні. На думку податкової, скаржник сформував податковий кредит, співпрацюючи з ризиковим контрагентом.

Підприємство подало ГУ ДПС додаткові документи, щоб підтвердити реальність господарських операцій з контрагентом. Зокрема, компанія пояснила, що через низький попит у літній період не реалізує природний газ, натомість вона зберігає його у газових сховищах. Не погоджуючись з податковим рішенням, енергокомпанія звернулася до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС забезпечити об'єктивний, всебічний і ретельний розгляд інформації та копій документів щодо невідповідності скаржника критеріям ризиковості. РБО наголосила, що визнання ризиковим контрагента само по собі не може бути підставою для включення підприємства до переліку ризикових.

Результат:

ДПС дослухалася до рекомендацій Ради та виключила енергокомпанію з переліку ризикових платників податку. Справу успішно закрито.

Предмет: ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

**Приватний підприємець
без боргів**

Скарга на:

Державна податкова
служба України (ДПС),
Головне управління ДПС
у Херсонській області,
Автономній Республіці
Крим та м. Севастополі

Суть скарги:

До Ради бізнес-омбудсмена звернувся приватний підприємець з Херсонщини. Підприємець скаржився, що податкова нарахувала йому борг з єдиного соціального внеску на суму майже 13 тис. грн. Зокрема, в межах виконавчого провадження суд постановив арештувати майно та кошти скаржника. З'ясувалося, що борг за 2017-2018 рр. підприємець погасив до припинення підприємницької діяльності у 2019 році. Скаржник відправив податковій заяву про списання боргу з ЄСВ, але відповіді не отримав. РБО взяла скаргу приватного підприємця в роботу.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи, інспекторка визнала скаргу обґрунтованою. РБО просила податкову службу пояснити, на якій підставі утворилася сума боргу, та, у разі її неактуальності, скасувати заборгованість скаржника.

Результат:

Після втручання РБО ДПС виявила помилку в інформаційній системі податкової служби та скасувала борг приватного підприємця. Справу закрито.

Предмет: ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

**708 тис. грн. повернуто
приватному підприємцю**

Скарга на:

Державна податкова
служба (ДПС), Офіс великих
платників податків
Державної фіскальної
служби (ОВПП)

Суть скарги:

РБО отримала скаргу від приватного підприємця з Києва. Підприємець скаржився, що слідчі не повертали раніше вилучене майно. В межах кримінального провадження правоохоронці провели обшук в приміщенні підприємця та вилучили кошти на суму понад 700 тис. грн. Хоча суд скасував арешт майна скаржника, слідчі не повертали кошти понад шість місяців. Приватний підприємець неодноразово звертався до Слідчого управління фінансових розслідувань ДФС та вимагав повернути тимчасово вилучене майно. Оскільки самостійно оскаржити дії правоохоронців підприємцю не вдалося, він звернувся до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Рада вивчила матеріали справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ОВПП виконати рішення суду, що набрало законної сили, та повернути скаржнику вилучені кошти. Рада наголосила, що невиконання судового рішення порушує принцип верховенства права. Зокрема, відповідно до статті 169 Кримінального процесуального кодексу України, тимчасово вилучене майно повертається власнику у разі скасування арешту.

Результат:

Завдяки медіації Ради, ОВПП виконав ухвалу суду та повернув приватному підприємцю вилучені кошти. Справу закрито.

Предмет: ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

**Податкова врахувала
таблицю даних
приватного підприємця**

Скарга на:

Державна податкова служба
(ДПС), Головне управління
ДПС у Рівненській області
(Рівненська ДПС)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від рівненського приватного підприємця, який займається вантажними перевезеннями. Підприємець скаржився, що податкова не врахувала таблицю даних та зупинила реєстрацію податкових накладних. ГУ ДПС посилалася на те, що види діяльності, зазначені в таблиці даних, не відповідали наявним у платника податку основним засобам. Врахувавши зауваження, скаржник повторно подав таблицю даних. Проте податкова знову відхилила документ підприємця, тому він звернувся до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада просила ГУ ДПС роз'яснити, які документи слід надати скаржнику, аби податкова врахувала його таблицю даних. РБО звернула увагу, що приватний підприємець подавав податковій змістовну інформацію стосовно наявних основних засобів та фактичних можливостей ведення господарської діяльності. Зокрема, Рада наголосила, що норми податкового законодавства не визначають певний обсяг матеріальних та/чи трудових ресурсів при здійсненні господарської діяльності.

Результат:

Податкова служба дослухалася до рекомендацій Ради та врахувала таблицю даних скаржника. Справу успішно закрито.

Предмет: ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

**Життя після податкової
перевірки — скасовано
штраф**

Скарга на:

Державна податкова
служба (ДПС), Головне
управління ДПС в місті
Києві (ГУ ДПС)

Суть скарги:

Міжнародна логістична компанія поскаржилася до Ради бізнес-омбудсмена на результати податкової перевірки. На думку ГУ ДПС, підприємство порушило податкове законодавство, внаслідок чого занижено суму податкових зобов'язань з податку на додану вартість. Так, компанія відобразила у складі податкового кредиту з ПДВ за операціями з придбання палива на загальну суму 226 тис. грн. Свою позицію податківці аргументували нормами витрат палива, передбаченими наказом Міністерства транспорту України від 10.02.1998 №43 (Наказ №43). Тому компанія мала сплатити штраф на суму майже 57 тис. грн. Скаржник подав до ГУ ДПС заперечення, в якому пояснив, що він використав паливо для надання господарських послуг з міжнародних перевезень. Однак податкова не прийняла доводи підприємства та не надала вичерпних відповідей за результатами розгляду скарги. Тоді ж компанія вирішила звернутися до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала ДПС забезпечити всебічний та неупереджений розгляд скарги компанії.

Під час розгляду справи РБО зацентувала увагу податкової на тому, що скаржник правомірно відобразив у складі податкового кредиту з ПДВ за операціями з придбання палива. Рада підкресила, що Податковий кодекс та Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність» не зобов'язують застосовувати для цілей бухгалтерського або податкового обліку норми Наказу №43, на який посилалися податкові інспектори. Компанія має власні накази щодо норм на списання паливно-мастильних матеріалів, розроблені з урахуванням особливостей здійснення перевезень залежно від марки автомобіля, його технічних характеристик, пори року тощо. Тому лишалось незрозумілим, чому перевіряючи не врахували ці документи під час перевірки та нараховували підприємству штраф.

Результат:

Завдяки участі РБО податкова служба задовольнила скаргу логістичної компанії та скасувала висновки перевірки. Справу успішно закрито.

Предмет: ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

1,7 млн. грн. вилучених коштів повернуто мережі зоомагазинів

Скарга на:

Державна фіскальна служба (ДФС), Головне слідче управління фінансових розслідувань ДФС

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від мережі зоомагазинів. Компанія скаржилася, що правоохоронці провели 12 обшуків в її магазинах у Харкові та Києві та вилучили комп'ютери, документи та грошові кошти на суму 1,7 млн. грн. На думку ДФС, мережа зоомагазинів ухилялася від сплати податків. Податківці виявили, що протягом 2018-2020 років компанія нібито не сплатила 78 тис. грн. Не погоджуючись із вилученням майна, мережа зоомагазинів оскаржила дії слідчих у суді. В результаті суд зобов'язав правоохоронців повернути вилучене майно компанії, проте понад 3 місяці скаржник не міг отримати вилучені речі. Окрім того, скаржник непокоївся, що повернення майна може бути ускладнене або затягнуте у зв'язку із процесом реформування ДФС України, який саме був запущений. Компанія звернулася до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспекторка вивчила обставини справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Офісу Генерального прокурора України та ДФС повернути тимчасово вилучене майно скаржнику відповідно до ухвали суду. У листі до керівника обласної прокуратури Рада наголосила, що вилучене майно має бути якнайшвидше повернуто власнику, оскільки суд не задовольнив клопотання слідчого про арешт майна. Проте слідчі повернули скаржнику лише комп'ютери та документи. Рада повторно звернулася до Офісу Генерального прокурора та ДФС з проханням повернути компанії ще й вилучені 1,7 млн. грн.

Результат:

Слідчі дослухались до рекомендацій Ради та повернули майно компанії в повному обсязі. Справу закрито.

Предмет: ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ

«Усе через квадратні дужки»: виявлена технічна помилка, через яку імпортер втрачав гроші при розмитненні

Скарга на:

Державна митна служба (Держмитслужба), Київська митниця Держмитслужби (Київська митниця), Державна податкова служба України (ДПС)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від одної з найбільших в країні торговельних мереж, яка, до того ж, імпортує продовольчі товари в Україну.

При розмитненні товарів підприємство сплачувало на митниці значні суми ПДВ. Ці суми, однак, втрачались не безповоротно. Адже вони збільшували реєстраційний ліміт підприємства у системі електронного адміністрування (СЕА) ПДВ за рахунок компонента «ΣМитн». У подальшому підприємство могло включити ці суми ПДВ до складу податкового кредиту при реалізації товарів споживачам.

Між тим, проаналізувавши дані СЕА ПДВ у своєму електронному кабінеті, підприємство виявило, що в деяких випадках сплачені на митниці суми ПДВ до реєстраційного ліміту не «підтягувались». Йшлося про ситуації, коли митний орган коригував (збільшував) митну вартість імпортованих товарів. У таких ситуаціях підприємство зазвичай оскаржувало рішення про коригування митної вартості до вищого за рівнем митного органу або суду. Одночасно, щоб якнайшвидше випустити товари у вільний обіг, підприємство вносило донараховані митницею суми ПДВ як фінансову гарантію. Після спливу встановленого законом 90-денного строку, якщо на той час рішення митниці про коригування митної вартості товарів ще не було скасовано, сума внесеної фінансової гарантії перераховувалась до бюджету. В момент такого перерахування реєстраційний ліміт у СЕА ПДВ мав би автоматично збільшуватись на перераховану суму. Однак, судячи зі знайдених підприємством архівних записів у електронному

кабінеті платника податків, часто цього не відбувалося. Сукупна сума втрачених з цієї причини коштів, за підрахунками підприємства, могла перевищувати 2 млн. грн.

За поясненнями щодо цієї проблеми компанія зверталась до податкового органу, в якому стояла на обліку, однак чіткої відповіді не отримала. Компанія звернулася до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, інспектор Ради виявив, що проблема перебуває на перетині повноважень ДПС та Держмитслужби. Відтак, до обох органів було направлено лист із проханням встановити спільними зусиллями органів причини помилки.

ДПС одразу ж впевнено відповіла, що проблема на боці митниці. Відтак, м'яч опинився на боці митників. Однак і їм з першого погляду не вдалося встановити причини проблеми.

Щоб дослідити нестандартну ситуацію глибше, за сприяння Ради у Держмитслужбі була організована робоча нарада. В ній взяли участь співробітники різних підрозділів цього органу, а також представники Київської митниці, Скаржника та Ради.

Проведений «мозковий штурм» дав свої результати. Виявилось, що певні суми не «підтягувались» до реєстраційного ліміту Скаржника у СЕА ПДВ через технічні помилки у оформленні аркушів коригування до митних декларацій. Зокрема, причиною ставала така, на перший погляд, «дрібниця», як відсутність квадратних дужок, передбачених методологією заповнення відповідних форм навколо відповідних сум ПДВ.

За результатами наради було досягнуто домовленості, що Скаржник у співпраці із Київською митницею виправлять вказані помилки. Окрім того, Держмитслужба зверне увагу всіх митниць на необхідність врахування вказаних нюансів оформлення аркушів коригування з метою запобігання подібним випадкам у майбутньому.

Результат:

У результаті здійснених заходів Скаржник повернув собі близько 500 тис. грн. реєстраційного ліміту у СЕА ПДВ. Решта втраченої суми, на жаль, вже не підлягала відновленню через сплиव передбаченого законодавством 1095-денного строку. Водночас, Скаржник та митниця відтепер підвищили увагу до належного оформлення відповідних граф аркушів коригування, що дозволить уникнути подібних випадків у майбутньому. Справу успішно закрито.

Предмет: Дії ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

**Київська Нацполіція
займеться справою
виробника рибних
консервів**

Скарга на:

Національна поліція
України (Нацполіція)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від латвійських виробників рибних консервів –компанії «Каравела» та ТОВ «Асторія-фіш». Компанія веде діяльність з 1882 року та постачає рибні консерви до Німеччини, Швеції, Данії, Великобританії, Канади, Азербайджану, Узбекистану, Грузії та України. Імпорт виробника на український ринок складає 5% світових поставок. Компанія скаржилася, що правоохоронці провели обшук в її офісі та вилучили особисті речі, гроші та 16 ящиків рибних консервів. З'ясувалося, що конкуренти підприємства розповсюдили інформацію серед контрагентів про те, що виробник вводить в оману споживачів, продаючи оселедець під назвою «сардин». Через можливий незаконний обіг консервів правоохоронці відкрили у справі компанії кримінальне провадження і проводили слідчі дії. І хоча частину майна скаржника повернули, вилученими залишалися консерви, які в умовах спеки могли швидко зіпсуватися.

На запит підприємства була проведена незалежна лінгвістична експертиза, яка довела неправдивість висновків конкурента. Згідно з Регламентом ЄС №2136/89, «консервовані продукти з виду сардин означають продукти, розміщені на ринку, та представлені у той самий спосіб, що й консервовані сардини, та приготовлені із риби *Clupea harengus* (оселедець атлантичний)». Зокрема, консервовані продукти типу сардин можуть бути розміщені в межах ЄС під торговою назвою, що містить слово «сардини» разом із науковою назвою виду та географічною територією, на якій ці види сардин були виготовлені. Тому вся продукція скаржника відповідає вимогам ЄС та України як за складом, так і за маркуванням. Аби захистити компанію від недобросовісної конкуренції та зловживань правоохоронців, РБО розпочала власне розслідування.

Вжиті заходи:

Інспектор визнав скаргу обґрунтованою та підтримав позицію виробника консервів. Зокрема, проаналізувавши законодавство, РБО підтвердила відповідність продукції скаржника стандартам найменування консервованих сардин. Рада рекомендувала Офісу Генерального прокурора та Національній поліції перевірити законність обшуків, проведених в межах кримінального провадження, та для забезпечення об'єктивного та неупередженого розслідування передати розслідування з Нацполіції Харкова до Києва.

Результат:

Після втручання РБО, Офіс Генерального прокурора передав справу компанії на розгляд Головному управлінню Національної поліції в Київській області. Оскільки рекомендацію Ради було виконано, то необґрунтований тиск на Скаржника припинився, Рада завершила розгляд цієї скарги.

Предмет: ДІЇ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

ДБР повернула вилучене майно юридичній фірмі

Скарга на:
Державне бюро
розслідувань (ДБР)

Суть скарги:

В межах кримінального провадження правоохоронці провели обшук в офісній будівлі, у тому числі й у приміщенні однієї юридичної компанії, у якої вилучили ноутбуки. Комп'ютерна техніка, належна юридичній компанії, не входила до переліку речей, які підлягали відшукуванню та вилученню. Оскільки протягом 48 годин з моменту вилучення майна слідчий та прокурор не зверталися із клопотанням про арешт до слідчого судді, майно підлягало негайному поверненню. Більше місяця ДБР ігнорувало звернення компанії та продовжувало утримувати майно, що змусило її звернутися до слідчого судді. Останній задовольнив скаргу компанії та зобов'язав ДБР повернути вилучені комп'ютери. Проте бездіяльність правоохоронців продовжувалася, у зв'язку із чим юридична компанія подала скаргу до Ради бізнес-омбудсмена.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО вивчив матеріали справи та, вбачаючи обґрунтованість скарги, підготував звернення до ДБР та Офісу Генерального прокурора із проханням негайно повернути вилучене майно скаржнику або ґрунтовно пояснити, чому повернення майна є неможливим. У відповідь РБО отримала інформацію про те, що ухвала слідчого судді, якою задоволена скарга компанії, на адресу ДБР не надходила, і це унеможлиблює повернення майна. РБО передала предмет скарги на опрацювання постійно діючої робочої групи з Офісом Генерального прокурора, а також направила повторне звернення до ДБР із вимогою повернути тимчасово вилучене майно, адже з обставин справи впливав такий обов'язок безвідносно наявності ухвали слідчого судді.

Результат:

Слідчі ДБР врешті дослухались до рекомендацій РБО та повернули комп'ютери юридичній компанії. Справу успішно закрито.

Предмет: дії ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ

ДБР закрила кримінальне провадження щодо стрімінгової платформи

Скарга на:

Головне слідче управління
Державного бюро
розслідувань (ГСУ ДБР)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від представництва американської стрімінгової онлайн-платформи (представництво). В результаті перевірки податкова вирішила збільшити суму ПДВ, яку мало сплатити підприємство, до 9 млн. грн. та нарахувала штраф у 529 тис. грн.

Податківці дійшли висновку, що компанія відповідає ознакам «постійного представництва», оскільки його фактична діяльність нібито збігалася з основною діяльністю головної компанії, а саме стосувалася виробництва та продажу спеціалізованого обладнання для відеотрансляцій. Компанія ж пояснювала, що представництво в Україні надавало лише технічну підтримку: воно не мало доступ до розробки програмної продукції та не генерувало прибуток головної компанії. Водночас, згідно з податковим кодексом, «постійне представництво» за визначенням повністю або частково веде господарську діяльність нерезидента. Попри те, що після оскарження компанією податкова скасувала рішення про результати перевірки, Державне бюро розслідувань (ДБР) відкрило кримінальне провадження проти компанії через недотримання вимог податкового законодавства за 2016-2018 рр. На думку слідчих ДБР, компанія занижила суму ПДВ та не подала у 2018 році звіт з операцій з розробки програмних продуктів. ДБР провело обшук в офісі представництва стрімінгової платформи. Не погоджуючись з такими діями правоохоронців, компанія замовила у Київського науково-дослідного інституту судових експертиз Міністерства юстиції України (КНДІСЕ) експертизу висновків податкової. В результаті, аргументи податкової служби не знайшли документального підтвердження. Тому представництво просило РБО про допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Офісу Генерального прокурора та ДБР ретельно перевірити дії правоохоронців у досудовому розслідуванні стосовно компанії та врахувати докази скаржника щодо відсутності складу правопорушення. У листі до ОГП та ДБР Рада наголосила, що слідчі дії, які завдають шкоди або мають негативні наслідки для суб'єкта господарювання та які не були необхідними для розкриття злочину, порушують принцип верховенства права.

Результат:

Після втручання Ради, ДБР закрило кримінальне провадження у справі представництва. Справу успішно закрито.

Предмет: ДІЇ ПРАВООХОРОННИХ ОРГАНІВ**Повернення вилученого майна підприємці****Скарга на:**

Офіс Генерального прокурора, Головне слідче управління Національної поліції України (ГСУ НП)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена (РБО) отримала скаргу від приватної підприємці з Києва. Підприємця скаржилася, що правоохоронці обшукали її офіс та вилучили комп'ютерну техніку та документи. Оскільки слідчий та прокурор не звернулися до судді із клопотанням про арешт протягом 48 годин з моменту вилучення, вони мали повернути майно скаржниці. Підприємця попросила Офіс Генерального прокурора та ГСУ НП повернути тимчасово вилучене майно, але жодного зворотного зв'язку вона не отримала. Тому підприємця поскаржилася слідчому судді на бездіяльність правоохоронців. Суддя зобов'язав ГСУ НП повернути майно скаржниці. Проте хвилюючись, що чекати доведеться ще довго, приватна підприємця звернулася до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Вивчивши обставини справи та визнавши скаргу обґрунтованою, РБО рекомендувала Офісу Генерального прокурора і ГСУ НП в найкоротші строки організувати повернення вилученого майна підприємці. РБО зауважила, що згідно з положеннями Конституції України та Цивільного кодексу України ніхто не може бути протиправно позбавлений права власності. Право приватної власності є непорушним. Крім того, РБО наголосила, що рішення суду, яке набрало законної сили, підлягає негайному виконанню.

Результат:

За сприяння РБО правоохоронці встановили робочий діалог зі скаржницею та повернули вилучене у неї майно. Справу успішно закрито.

Предмет: ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

**Держгеонадра
видала донецькому
підприємству дозвіл на
користування надрами**

Скарга на:
Державна служба
геології та надр України
(Держгеонадра)

Суть скарги:

Донецьке гірничодобувне підприємство направило скаргу до Ради бізнес-омбудсмена. Компанія не могла отримати спеціальний дозвіл на користування надрами для видобування корисних копалин з яких планувала виготовляти мінеральні порошки. Так, з середини 2018 року підприємство неодноразово зверталось до Держгеонадра з метою отримання відповідного дозволу. Втім, Держгеонадра кожного разу, розглядаючи заяви скаржника, відмовляло йому в отриманні дозволу, вказуючи різні підстави, внаслідок чого процес отримання значно затягнувся. Зважаючи на бездіяльність службових осіб Держгеонадра, підприємство було вимушене звернутись до суду. Йому вдалось отримати судові рішення, відповідно до якого Держгеонадра було зобов'язане повторно розглянути його заяву, датовану ще листопадом 2019 року. Разом з тим, державний орган не поспішав виконувати рішення суду. Зважаючи на зазначене, компанія просила РБО про допомогу.

Вжиті заходи:

Інспекторка вивчила матеріали справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Держгеонадрам повторно розглянути заяву скаржника та видати йому спеціальний дозвіл на користування надрами.

Результат:

За сприяння РБО підприємство отримало дозвіл на користування надрами. Компанія подякувала команді Ради за допомогу: *«Ваше компетентне втручання в цю непросту справу, яка протягом трьох років позбавляла підприємство перспективи розвитку, ставила під сумнів сам факт його існування, дозволило не лише домогтися виконання рішення апеляційного суду про повторний розгляд Держгеонадрами нашої заяви, а й прийняття відповідного наказу цим органом про надання спеціального дозволу. Ми вдячні вам за розуміння, постійну підтримку навіть тоді, коли ми вже втрачали надію на справедливе вирішення цього питання в судах, в зверненнях до офісу Президента України та Кабінету Міністрів»*. Справу успішно закрито.

Предмет: ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

ДАБІ погодила декларацію — підприємця відкриває крамницю

Скарга на:

Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції в Івано-Франківській області (Управління ДАБІ в Івано-Франківській області)

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від приватної підприємці з Івано-Франківщини. Жінка провела реконструкцію об'єкта нерухомості під крамницю та планувала відкрити там магазин промислово-продовольчих товарів. Однак для цього вона мала спершу отримати від місцевого Управління ДАБІ погодження у вигляді реєстрації Декларації про готовність до експлуатації об'єкта будівництва, що за класом наслідків (відповідальності) належить до об'єктів з незначними наслідками (СС1) (Декларація).

Протягом лютого-липня 2021 року підприємця п'ять разів подавала Декларацію: тричі через Центр надання адміністративних послуг і двічі – за допомогою Порталу Єдиної державної електронної системи у сфері будівництва. Проте державний регулятор щоразу відмовляв у реєстрації її Декларації, вказуючи на ті чи інші помилки в оформленні, деякі з яких повторювалися, інші були новими. Відтак, подавши Декларацію вшосте, жінка звернулася до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Команда інспекторів вивчила матеріали справи та визнала скаргу обґрунтованою. Рада рекомендувала Управлінню ДАБІ в Івано-Франківській області забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд нової Декларації скаргниці у якій вона виправила раніше виявлені недоліки (щонайменше ті, суть яких була доступно викладена, а тому зрозуміла). У листі до Управління ДАБІ РБО вказала на низку обставин, які можуть свідчити про ймовірне порушення прав скаргниці при розгляді попередніх Декларацій (зокрема, причини для відмови у відповідях Управління ДАБІ здебільшого вказані недостатньо чітко та детально, аби підприємця мала змогу належно виправити їх; не зазначено посилань на правові норми, що були порушені скаргницею при заповненні Декларацій, тощо). РБО також нагадала, що орган будівельного контролю має десять робочих днів на перевірку повноти даних, зазначених у Декларації, та у випадку достатності інформації, він має зареєструвати поданий документ.

Результат:

Управління ДАБІ в Івано-Франківській області дослухалось до рекомендацій РБО та протягом декількох днів безперешкодно зареєструвало Декларацію. Підприємця подякувала команді Ради за підтримку: *«Дозвольте висловити Раді бізнес-омбудсмена вдячність за надзвичайно дієве реагування та людяне ставлення до моєї проблеми, яка полягала у тривалих протиправних зловживаннях чиновників архітектурно-будівельного контролю в Івано-Франківській області. [...] Завдяки Вашій злагожденій, якісній та ефективній роботі було усунуто перешкоди в реалізації моїх законних прав та інтересів як підприємця».* Справу успішно закрито, а замість ДАБІ з 15.09.2021 р. в Україні розпочав виконання функцій у сфері державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду новий орган – Державна інспекція архітектури та містобудування України (ДІАМ).

Предмет: ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

АМКУ скасував штраф на суму 1,1 млрд грн групі компаній «Філіп Морріс»

Скарга на:

Антимонопольний комітет України (АМКУ)

Суть скарги:

Ще в 2016 році Рада бізнес-омбудсмена отримала звернення від групи компаній «Філіп Морріс» щодо оскарження результатів податкової перевірки, а згодом невиконання Державою України мирової угоди з американським, швейцарським та українським офісами «Філіп Морріс» щодо скасування донарахувань на суму 635 млн грн.

На початку 2020 року компанія була змушена знову поскаржитися до РБО уже з іншим аспектом цієї справи. Цього разу скарга стосувалася відкриття АМКУ справи щодо нібито отримання компанією державної допомоги внаслідок скасування податкових донарахувань на підставі згаданої мирової угоди. Компанії загрожував штраф на суму 1,18 млрд. грн. Підприємство просило Міністерство юстиції розпочати переговори із врегулювання спору та створити Міжвідомчу робочу групу (МРГ). Однак засідання МРГ мали лише формальний характер та не вирішили ситуацію інвестора. Тоді РБО розпочала власне розслідування.

Вжиті заходи:

Рада дійшла висновку, що АМКУ недостатньо аргументував своє рішення щодо відкриття справи у зв'язку із нібито отриманням інвестором державної допомоги. Більше того, у відповідних взаємовідносинах був відсутній основний елемент державної допомоги, а саме факт підтримки компанії за рахунок державних ресурсів внаслідок виконання Мирової угоди. Тож РБО рекомендувала АМКУ завершити розгляд справи про державну допомогу з огляду на відсутність факту отримання компаніями «Філіп Морріс» державної допомоги.

На етапі розслідування скарги Рада увійшла до складу роботи МРГ під головуванням заступника міністра юстиції, на засіданнях якої підтримала позицію компанії. РБО розпочала моніторинг виконання рекомендації, наданої АМКУ у справі скажника.

Результат:

Незважаючи на довгий період очікування, АМКУ дослухався до рекомендації РБО та закриття справи про державну допомогу. Штраф на суму 1,18 млрд. грн. скасовано.

Предмет: ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

«AB InBev Efes»
зареєструвала декларації
відповідності в сфері
охорони праці

Скарга на:

Головне управління
Державної служби України
з питань праці у Київській
області (ГУ Держпраці)

Суть скарги:

ПРАТ «AB InBev Efes» (частина міжнародної пивоварної корпорації «Abinbev Efes»), яка працює на українському ринку вже понад 20 років, звернулася до Ради бізнес-омбудсмена. Підприємство не могло зареєструвати Декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань охорони праці (декларації відповідності). Такі декларації дозволяють виконувати роботи підвищеної небезпеки на виробництві. Через центр надання адміністративних послуг компанія подала до ГУ Держпраці декларації відповідності по трьом відділенням у Харкові, Миколаєві та Чернігові, але Держпраці повернула їх на доопрацювання. Доповнивши пакет документів, скажник вдруге і втретє спробував зареєструвати декларації відповідності, проте контролюючий орган вчергове затягував розгляд декларацій скажника, а згодом повернув документи без зазначення будь-яких конкретних недоліків декларацій. Розуміючи, що процес виробництва опинився під загрозою, компанія просила РБО про допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. РБО рекомендувала ГУ Держпраці забезпечити повний, всебічний та неупереджений розгляд декларацій підприємства. На переконання Ради, скажник належним чином заповнив усі документи, а тому жодних підстав для повернення декларацій без розгляду не було. Незважаючи на це, ГУ Держпраці і надалі затягувало розгляд декларацій скажника. У зв'язку з цим заступниця бізнес-омбудсмена ініціювала особисту зустріч із керівництвом Державної служби України з питань праці для обговорення питання, що складає предмет скарги.

Предмет: МИТНІ ПИТАННЯ

Вантаж із замороженою яловичиною розблоковано

Скарга на:

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

Результат:

Завдяки медіації РБО, підприємство зареєструвало Декларації відповідності матеріально-технічної бази вимогам законодавства з питань охорони праці. «Щиро дякуємо вам і вашій команді за ті зусилля та професіоналізм, результатом яких є підтримка і захист інтересів бізнесу у державних органах», – подякував скаржник. Справу успішно закрито.

Суть скарги:

Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від білоруського перевізника. Підприємство скаржилось, що під час ввезення замороженої яловичини з Польщі в Україну, Волинська митниця затримала вантаж, який належав польській компанії. Працівники митниці склали акт про проведення огляду перевезеного товару, в результаті чого виявили, що скаржник перевозив товар, який відрізнявся від заявленого в документах. Протягом майже 30 днів вантаж, а також транспортний засіб та водій скаржника перебували на митному посту. За цей час жодних претензій або звинувачень перевізнику митники не висунули. Компанія звернулася до РБО по допомогу.

Вжиті заходи:

Інспектор вивчив матеріали справи та визнав скаргу обґрунтованою. В ході розгляду скарги інспектором Ради було встановлено, що на Волинській митниці відсутні холодильні установки для зберігання товару. Рада звернулася до Волинської митниці Держмитслужби та до Держмитслужби з проханням пояснити, чому транспортний засіб та водій компанії утримуються на кордоні, і, у разі відсутності порушень з боку перевізника, пропустити його транспортний засіб та водія через зону митного контролю.

Результат:

Держмитслужба дослухалась до рекомендацій Ради і розмістила вантаж у спеціальні холодильні установки на відповідальне зберігання, а також оформила у митному відношенні транспортний засіб скаржника та впустила його на територію України. 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 – державні органи, бізнес партнери та ЗМІ.

3.1. Співпраця з державними органами

З моменту створення в 2015 році, РБО підписала

12 меморандумів про співпрацю з:

- Державною податковою службою
- Державною митною службою
- Державною фіскальною службою
- Офісом Генерального прокурора
- Службою безпеки України
- Міністерством екології та природних ресурсів
- Державною регуляторною службою
- Міністерством юстиції
- Національним антикорупційним бюро
- Київською міською державною адміністрацією
- Національною поліцією
- Національним агентством з питань запобігання корупції.

Засідання експертних груп

Експертні групи – це платформа для відкритого та прозорого розгляду конкретних скарг, а також вдосконалення законодавства, що регулює підприємницьку діяльність, та усунення перешкод для ведення бізнесу в Україні.

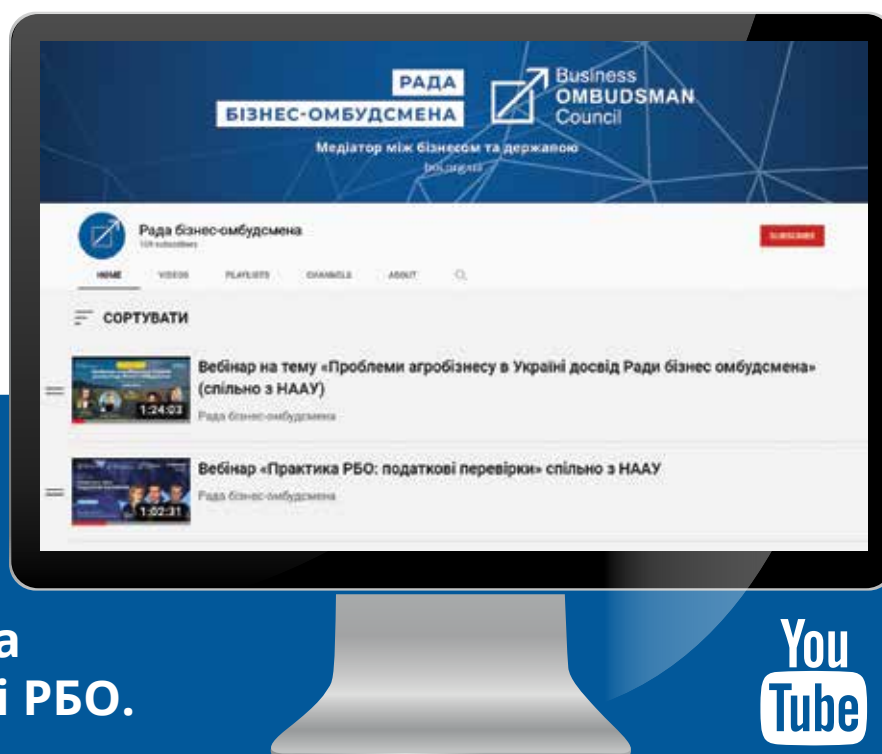
Діяльність експертних груп, створених відповідно до Меморандумів про співпрацю з відповідними державними органами, у IV кварталі 2021 року:

	Кількість зустрічей (включаючи онлайн-зустрічі)	Кількість кейсів, розглянутих під час зустрічей
Державна податкова служба	9	397
Державна митна служба	2	3
Національна поліція	2	21
Офіс Генерального прокурора	1	26
Міністерство юстиції	1	4
Всього	15	451

3.2. Онлайн-заходи з партнерами

У IV кварталі 2021 року, Рада бізнес-омбудсмена брала активну участь у проведенні вебінарів для юристів та бізнес-спільноти. За підтримки партнерів Рада ділилася практичними інсайтами щодо того, як захищати законні права бізнесу в Україні та попередити можливі випадки зловживань державних органів.

Під час вебінарів учасники мають унікальну можливість дізнатися більше про корисні інструменти для ефективного вирішення проблем бізнесу при його взаємодії з державними органами.



**Всі записи
вебінарів
можна
переглянути на
Youtube-каналі РБО.**

@Рада бізнес-омбудсмена

Вебінари з Американською торговельною палатою в Україні

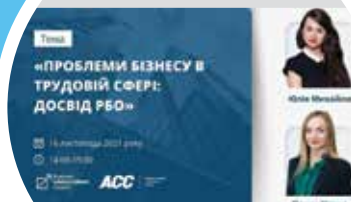
Рада бізнес-омбудсмена продовжила традицію проведення спільних вебінарів з Американською торговельною палатою в Україні. Онлайн заходи з найбільш актуальних питань бізнесу були спрямовані на членів АСС, а також на інші великі та малі підприємства. У IV кварталі 2021 року були проведені такі вебінари:

12.10.2021



«Як захистити бізнес від недобросовісних партнерів?»

16.11.2021



«Проблеми бізнесу у трудовій сфері: практика Ради бізнес-омбудсмена»

У 2022 році заплановано більше вебінарів, присвячених взаємодії бізнесу з місцевими органами влади та державними регуляторами.

[Реєструйтеся тут](#)

Вебінари з Асоціацією сонячної енергетики України

Зокрема, у листопаді 2021 року Рада бізнес-омбудсмена провела вебінар спільно з Асоціацією сонячної енергетики України та юридичною фірмою «Соколовський та партнери».

18.11.2021



«Ефективний захист виробників «зеленої» енергії».

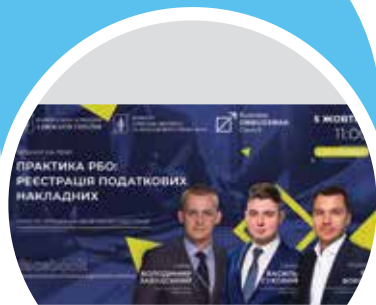


Вебінари з Національною асоціацією адвокатів України

Спільно з Національною асоціацією адвокатів України (НААУ) ми провели кілька вебінарів з метою підвищення рівня обізнаності юристів та адвокатів про послуги РБО. Примітно, що скаржників РБО досить часто представляють адвокати. Таким чином, наш досвід стане їм у нагоді для успішного пошуку рішень та додаткових інструментів у вирішенні справ на користь своїх клієнтів.

У IV кварталі 2021 року відбулися такі онлайн-заходи:

05.10.2021



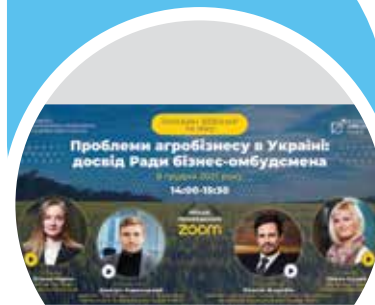
«Практика РБО: реєстрація податкових накладних»

10.11.2021



«Практика РБО: податкові кримінальні провадження»

08.12.2021



«Проблеми агробізнесу в Україні: практика РБО»

3.4. Зв'язки з громадськістю

Рада бізнес-омбудсмена використовує зовнішні комунікації, щоб інформувати про тенденції скарг бізнесу, висвітлювати системні проблеми 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.

ЗМІ

Враховуючи місію РБО захищати інтереси бізнесу та сприяти покращенню бізнес-клімату, ми цінуємо зацікавленість журналістів 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.



Орієнтовна вартість публікацій у IV кварталі 2021 року на основі оцінки моніторингового агентства ECOSAP становила

1,5
млн. грн.

У IV кварталі 2021 року ми співпрацювали з такими ЗМІ:

Спецпроект з «Джерело тижня»



Спеціалізовані юридичні видання



Ділові медіа



ТВ та радіо



Заходи



06/10/2021

Зустріч із першим заступником міністра внутрішніх справ Євгеном Єніним

Організатор

Міністерство внутрішніх справ України



21/10/2021

Зустріч експертної групи з Національною поліцією України

Організатор

Організовано в межах Меморандуму про партнерство та співробітництво



15/11/2021

Засідання Тимчасової спеціальної комісії із захисту прав інвесторів

Організатор

Тимчасова спеціальна комісія з питань захисту прав інвесторів



06/10/2021

IX щорічний форум юрисконсультів

Організатор

Видавництво «Юридична практика»

22/10/2021

Міжнародна конференція «Адміністративне оскарження: нова сторінка у відносинах держави, громадян і бізнесу»

Організатор

Проект ЄС «Pravo-Justice»



17/11/2021

Панельна дискусія «Комплаєнс як необхідний компонент захисту інвестицій в Україні»

Організатор

UNIC



07/10/2021

International Symposium Forum

Організатор

Дипломний інститут арбітрів



26/10/2021

Зустріч з представниками польських та українських інвесторів

Організатор

Міністерство економіки України



18/11/2021

Панельна дискусія «Комплаєнс як необхідний компонент захисту інвестицій в Україні»

Організатор

Організовано в межах Меморандуму про партнерство та співробітництво



08/10/2021

Зустріч з директором Бюро економічної безпеки Вадимом Мельником

Організатор

Бюро економічної безпеки України

10/11/2021

Онлайн-захід «Нове покоління українських підприємців: обговорюємо своє бачення майбутнього України»

Організатор

Американо-Українська Ділова Рада (USUBC)

18/11/2021

Публічна презентація «Створення науково обґрунтованої політики – оцінка впливу потенційних угод про вільну торгівлю з Україною»

Організатор

Міністерство економіки України, Програма USAID «Конкурентоспроможна економіка України» та Інститут економічних досліджень та політичних консультацій



19/11/2021

Форум «Tax & Business Talks A2B Forum»

Організатор

Асоціація адвокатів України



26/11/2021

X Податковий форум

Організатор

Асоціація правників України

01/12/2021

Балтійський бізнес-форум

Організатор

Польсько-Українська Ділова Рада



02/12/2021

Міжнародний антикорупційний форум «Клептократія і незаконні фінансові потоки»

Організатор

Офіс Генерального прокурора України

02/12/2021

Діловий сніданок з послом Ервіном Боллінгером, представником Федеральної Ради з питань укладання торговельних угод, співголовою спільної міжурядової Українсько-швейцарської економічної комісії

Організатор

Посольство Швейцарії в Україні



03/12/2021

II Арбітражний форум

Організатор

Видавництво «Юридична практика»



07/12/2021

Зустріч з представниками польського бізнесу

Організатор

Польське агентство інвестицій та торгівлі



09-10/12/2021

Зустріч з Інститутом бізнес-омбудсмена та Генеральною прокуратурою Киргизької Республіки під егідою Програми Ради Європи «Верховенство права в Центральній Азії»

Організатор

Рада Європи/Європейський Союз

09/12/2021

Онлайн-дискусія «Бізнес&Банки&Держава: як пережити ковідну кризу»

Організатор

Vox Україна



10/12/2021

Кримінально-правовий форум

Організатор

Асоціація адвокатів України

15/12/2021

Підтримка реформи енергетичного сектору в Україні: покращення інвестиційного клімату та сприяння відповідальному веденню бізнесу

Організатор

ОЕСР

20/12/2021

Форум «Реформа містобудування – екватор»

Організатор

Міністерство розвитку громад і територій

20/12/2021

Онлайн-зустріч з бізнес-спільнотою «Антикорупційний огляд енергетичного сектору України»

Організатор

ОЕСР

21/12/2021

Онлайн-засідання Комітету з питань захисту бізнесу, активів та прав інвесторів Асоціації адвокатів України

Організатор

Асоціація адвокатів України

Соціальні мережі

Рада бізнес-омбудсмена активна в усіх соціальних мережах. Ми постійно інформуємо наших підписників про оновлення, зокрема:

- Розповідаємо про успішно закриті справи та складні кейси підприємців
- Висвітлюємо системні проблеми бізнесу та пропонуємо шляхи їх вирішення
- Інформуємо про актуальні події за участю співробітників РБО. Транслюємо їх наживо.
- Ділимося власними публікаціями на важливі для підприємців теми
- Доповідаємо про результати роботи РБО щоквартально
- Публікуємо відгуки наших скаржників

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, підпишіться на сторінки Ради бізнес-омбудсмена в соціальних мережах.

РБО є в усіх соціальних мережах:

LinkedIn

(@Business Ombudsman Council)

Twitter

(@bus_ombudsman)

Facebook

(@BusinessOmbudsmanUkraine)

YouTube

(@Рада бізнес-омбудсмена)



Підписатися на розсилку новин РБО можна за посиланням:
www.boi.org.ua



**НЕЗАЛЕЖНО.
КОНФІДЕНЦІЙНО.
БЕЗКОШТОВНО.**

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

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

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