



Business
OMBUDSMAN
Council

2017

РІЧНИЙ ЗВІТ



РАДА БІЗНЕС-
ОМБУДСМЕНА

www.boi.org.ua

ЗМІСТ

Звернення бізнес-омбудсмена	4
1. Про Раду	6
1.1. Про Раду бізнес-омбудсмена	8
1.2. Наша місія і завдання	11
1.3. Хто ми	12
1.4. Що ми робимо	14
1.5. Як ми працюємо	15
2. Огляд 2017 року	16
3. Тенденції скарг	20
3.1. Кількість отриманих скарг	21
3.2. Державні органи, на які скаржилися найчастіше	22
3.3. Характер отриманих скарг	24
3.4. Часові рамки попереднього вивчення скарг	30
3.5. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху	31
3.6. Часові рамки проведення розглядів	35
3.7. Географія отриманих скарг	37
3.8. Фінансовий та нефінансовий вплив	44
3.9. Портрет скаржників	47
4. Найважливіші розслідування та результати	53
5. Системні проблеми та рекомендації	119
5.1. Системні проблеми, виявлені у звітному періоді	120
5.2. Рекомендації, надані державним органам	122
5.3. Втілення рекомендацій державними органами та моніторинг	127
6. Співпраця зі стейкхолдерами	141
6.1. Робочі візити	142
6.2. Співпраця з державними органами	143
6.3. Всеукраїнська мережа доброчесності і комплаєнсу	146
6.4. Зв'язки з громадськістю	148
7. Ваші відгуки	156

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

Шановні друзі, колеги та партнери,



Я радий представити вашій увазі звіт Ради бізнес-омбудсмена за 2017 рік.

Цей рік, вже третій рік нашої діяльності в Україні, став для нас особливим. Наша організація вийшла на новий рівень ефективності та досягла планової висоти своєї діяльності. Підтвердженням цьому є нижченаведені факти.

Державні установи виконали 91% рекомендацій Ради, а абсолютна більшість скаржників – 97% задоволені роботою з нами. У 2017 році Рада отримала вдвічі більше скарг та закрила вдвічі більше справ, ніж минулого року. Сукупний фінансовий ефект від початку нашої діяльності склав понад 11,3 млрд. грн.

Команда РБО збільшилася на третину – до 32 співробітників. Це допомогло нам значно скоротити середній час проведення розслідувань: до 60 днів у 4-му кварталі

2017 року в порівнянні з 98 днями в аналогічному періоді минулого року.

У 2017 році основна частина (90%) скарг стосувалася таких чотирьох блоків скарг:

- **Податкові та митні питання, 64%** від загальної кількості скарг. Незважаючи на те, що Державна фіскальна служба є об'єктом більшості звернень, вона демонструє високий рівень виконання наших рекомендацій – 93%.
- **Дії правоохоронних органів, 12%** від загальної кількості скарг. Хоча кількість отриманих звернень, зросла з попереднього року, ми пишаємося тим, що встановили конструктивний діалог із правоохоронними органами, які показали зростаючий рівень виконання наших рекомендацій. Наразі він досить високий і коливається від 78% для Прокуратури до 91% для Служби безпеки України, з якою ми підписали Меморандум про партнерство цього року. Національна поліція значно покращила співвідношення виконаних рекомендацій – з 57% у 2016 році до 88% у 2017 році.
- **Дії державних регуляторів, 9%** від загальної кількості скарг. В цьому сегменті з минулого року відбулося подвійне зростання кількості звернень.
- **Дії органів місцевого самоврядування, 5%** від загальної кількості скарг. Ці державні органи виконали 87% рекомендацій РБО, що на 25 відсоткових пункти більше в порівнянні з 2016 роком.

Цього року ми також приділили особливу увагу виконанню раніше наданих системних рекомендацій. Зокрема, наш системний звіт про зловживання повноваженнями правоохоронними органами в їх стосунках з бізнесом став основою для закону, відомого як **#МаскиШоуСтоп**. Крім того, Голова Служби безпеки України підписав лист-орієнтування підрозділам з вимогою більш чіткої аргументації при ініціюванні спеціальних санкцій в зовнішній торгівлі. Ми також підготували два нових пакети системних рекомендацій для Уряду: **щодо боротьби з рейдерством та викликів, з якими стикається бізнес при взаємодії з органами місцевого самоврядування**.

Прагнучи атакувати корупцію не лише в боку попиту, а й з боку пропозиції, ми започаткували **Всеукраїнську мережу доброчесності та комплаєнсу**. Разом з бізнесом, що приєднався до мережі, ми прагнемо докорінно змінити культуру ведення бізнесу та довести, що працювати прозоро – це вигідно.

Пишаючись результатами 2017 року та розуміючи, що ми вже вийшли на орбіту, ми не плануємо зупинитися. Наша команда поширює свій вплив на все більшу кількість сфер та допомагає зростаючій кількості підприємців подолати перешкоди, що значно впливають на їх бізнес. Ми й надалі продовжимо захищати законні інтереси підприємців, підтримувати конструктивний діалог з державними органами та сприяти утвердженню верховенства права в Україні.



Альгірдас Шемета
бізнес-омбудсмен України





1 ПРО РАДУ

1.1. Про Раду бізнес-омбудсмена



АЛЬГІРДАС ШЕМЕТА

колишній єврокомісар та двічі міністр фінансів Литви, став першим бізнес-омбудсменом в історії незалежної України.

«Омбудсмен» –

це шведське слово, яке означає «представник інтересів» – незалежна посадова особа, яка розглядає скарги громадян щодо неправомірних дій Уряду. Вперше посаду парламентського омбудсмена заснували у Швеції в 1809 році.



**ЛИСТОПАД
2014 РОКУ**

започатковано
Раду бізнес-
омбудсмена
в Україні



**20 ТРАВНЯ
2015 РОКУ**

Рада офіційно
розпочала свою
діяльність



ЩО РОБИТЬ РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА В УКРАЇНІ?

Рада бізнес-омбудсмена – це незалежний консультативно-дорадчий орган Кабінету Міністрів України, започаткований для створення прозорих умов роботи бізнесу та запобігання корупції у державних та місцевих органах влади, а також державних або підконтрольних державі компаніях. Рада створена як перша точка контакту для компаній, які прагнуть захисту від незаконних дій державних органів та їхніх представників.

РБО ФІНАНСУЄТЬСЯ



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

ДОНОРАМИ Є



Європейський Союз



Велика Британія



Данія



Італія



Нідерланди



Німеччина



Польща



США



Фінляндія



Франція



Швейцарія



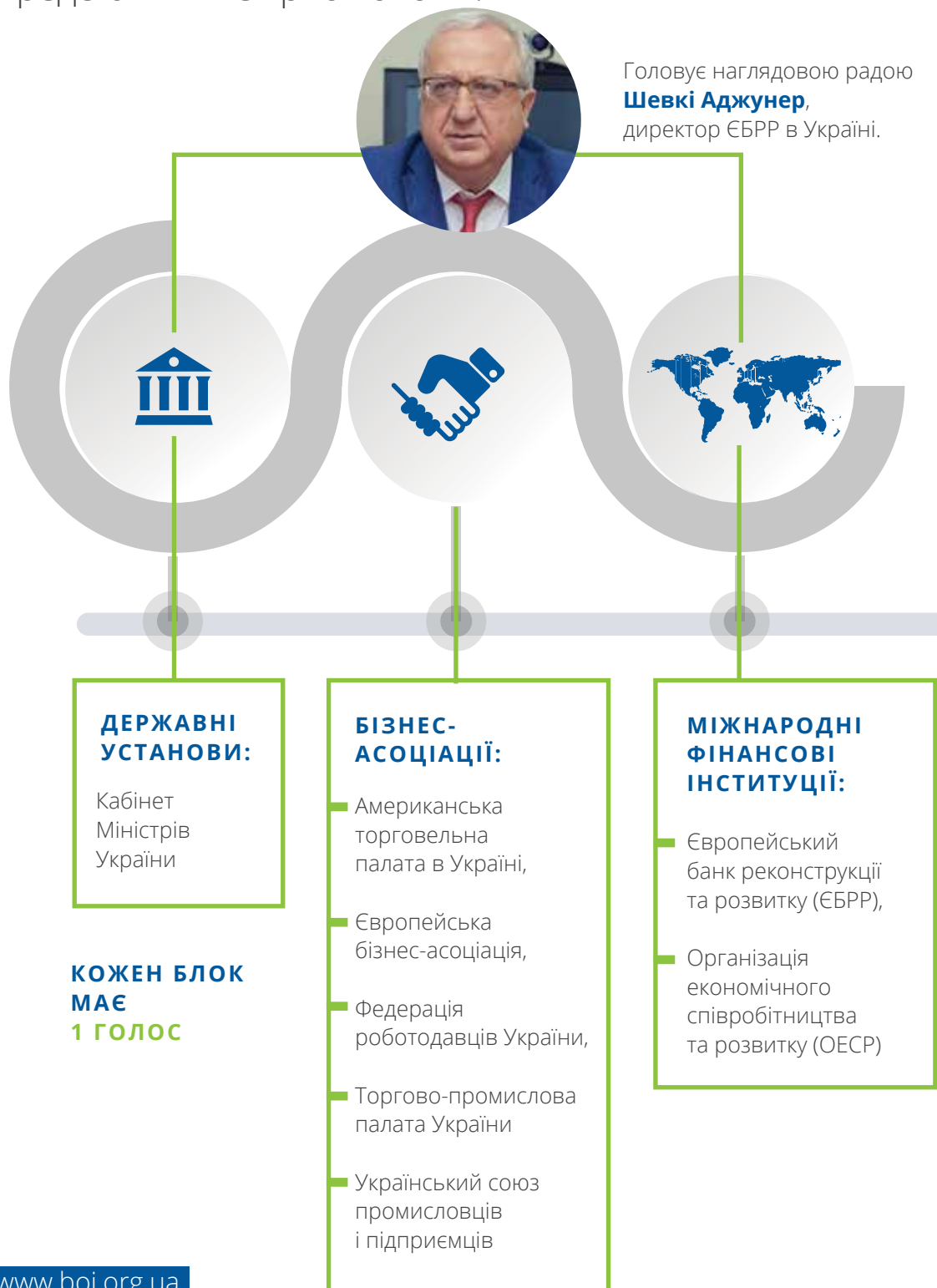
Швеція



Японія

НАГЛЯДОВА РАДА

Керівним органом Ради бізнес-омбудсмена є Наглядова рада, до складу якої увійшли уповноважені представники з трьох блоків:



1.2. Наша місія і завдання

РАДА БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА СПРИЯЄ:



Боротьбі
з корупцією
та неправомірними
діями з боку
державних органів



Підвищенню
інвестиційної
привабливості
України



Створенню
культури прозорості
та підзвітності
державної служби

НАШІ ПРИНЦИПИ

НЕЗАЛЕЖНІСТЬ

НЕЙТРАЛЬНІСТЬ

ДОСТУПНІСТЬ

ВІДКРИТІСТЬ ТА ПРОЗОРИСТЬ

ПІДЗВІТНІСТЬ

ЧЕСНІСТЬ ТА ПОРЯДНІСТЬ

КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

1.3. Хто ми

До складу Ради бізнес-омбудсмена входять бізнес-омбудсмен, два його заступники та Секретаріат.

РАДА



СЕКРЕТАРІАТ

ІНСПЕКТОРИ



Наприкінці
звітнього періоду
у команді Ради
бізнес-омбудсмена
працює

32

фахівці

з західною освітою та професійним
досвідом у юриспруденції,
стратегічному управлінні,
економіці, аудиті та управлінні
ризиками.

МОЛОДШІ ІНСПЕКТОРИ



КОМУНІКАЦІЇ



АДМІНІСТРАЦІЯ



1.4. Що ми робимо



РОЗГЛЯДАЄМО СКАРГИ

бізнесу на державні
та підконтрольні державі
компанії та окремих
чиновників



РОЗСЛІДУЄМО КОНКРЕТНІ СПРАВИ

щодо порушення прав
підприємців



ВИСТУПАЄМО АДВОКАТОМ БІЗНЕСУ

перед державними
органами



ВЗАЄМОДІЄМО З ГРОМАДСЬКІСТЮ

та відповідними
державними органами



ДОПОМАГАЄМО УКРАЇНСЬКИМ ПІДПРИЄМЦЯМ

долати бюрократію
та боротися з корупцією



ПУБЛІКУЄМО

квартальні
та річні звіти



НАДАЄМО РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо системних змін
до законодавства,
що впливають
на бізнес в цілому

1.5. Як ми працюємо

1. ОЦІНЮЄМО СКАРГУ



Скаржник може оформити звернення у електронному вигляді (через форму на сайті або електронною поштою) або принести пакет документів до нашого офісу.



Ми повідомляємо заявнику про прийняття чи неприйняття скарги в роботу протягом 10 робочих днів з моменту її отримання.



У разі необхідності ми можемо попросити надати додаткову інформацію, яка може бути корисною для розгляду справи.

2. ПРОВОДИМО РОЗСЛІДУВАННЯ



Ми ретельно вивчаємо обставини скарги та маємо право запитувати від скаржників та державних органів матеріали, необхідні для розслідування.



Межовий строк розслідування, передбачений Регламентом, становить 3 місяці, проте ми докладаємо зусиль, аби закривати справи значно швидше.



Протягом усього періоду ми співпрацюємо зі скаржником та інформуємо його про перебіг розслідування.

3. ВІНОСИМО РІШЕННЯ ТА МОНІТОРИМО ВИКОНАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ



Ми надаємо рекомендації державним органам по кожній справі.



Ми також маємо право передати справу до Антикорупційного бюро та привертати увагу Президента чи Прем'єр-Міністра до розгляду справи.



У разі, якщо державні органи не виконують вчасно рекомендації Ради, бізнес-омбудсмен має право привертати увагу громадськості до ситуації через звіти, що їх оприлюднює Офіс бізнес-омбудсмена на своєму сайті, та через засоби масової інформації.



Ми відслідковуємо виконання усіх наданих нами рекомендацій до повного втілення.





2

ОГЛЯД
2017 РОКУ

48% 
отримано
поштою

52% 
отримано
у електронному
вигляді (e-mail, сайт)

1638
скарг отримано
в 2017 році

1042 справ
закрито

ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ:

61% Податкові питання

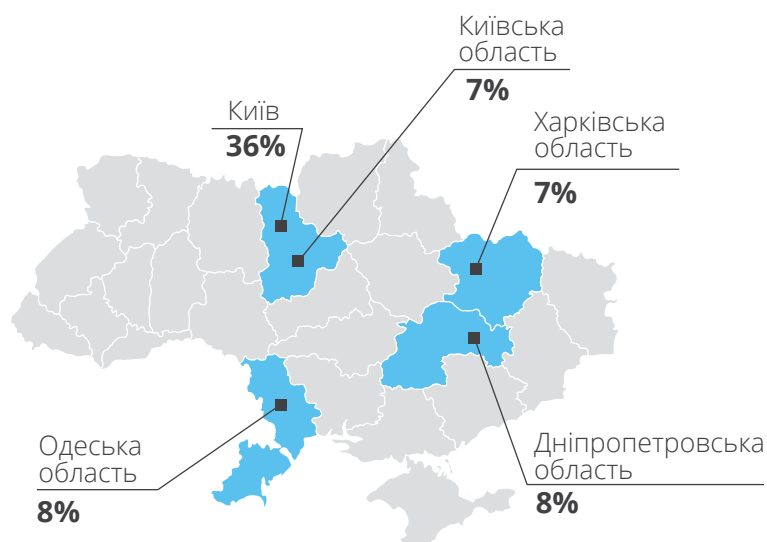
12% Дії правоохоронних органів

9% Дії державних регуляторів

5% Дії органів місцевого самоуправління

3% Митні питання

ТОП-5 НАЙАКТИВНІШИХ РЕГІОНІВ:



97%
скаржників

задоволені
співпрацею з РБО

91%
рекомендацій

наданих РБО державним
органам, вже виконано
(2015-2017)

ТОП-5 ІНДУСТРИЙ, ЩО СКАРЖИЛИСЯ:


30%

 Оптова
торгівля

15%

Виробництво


10%

 Сільське
господарство
та гірничодобувна
промисловість

8%

 Нерухомість
та будівництво

6%

 Приватні
підприємці

КАПІТАЛ:

82%
український
бізнес

18%

 бізнес
з іноземними
інвестиціями

РОЗМІР БІЗНЕСУ:


28%
великий

72%
малий та середній

прями́й фінансовий ефект лише в 2017 році



2,6 млрд.

гривень

+11

 НОВИХ
СПІВРОБІТНИКІВ

КОМУНІКАЦІЇ

200+

заходів

11 000+

згадувань в пресі

99%

позитивні і конструктивні

2

 СИСТЕМНИХ
ЗВІТІ

 «Виклики для уряду
та бізнесу при взаємодії
з місцевими органами
влади»

 «Боротьба з рейдерством:
сучасний стан
та рекомендації»



3

ТЕНДЕНЦІЇ
СКАРГ

3.1. Кількість отриманих скарг

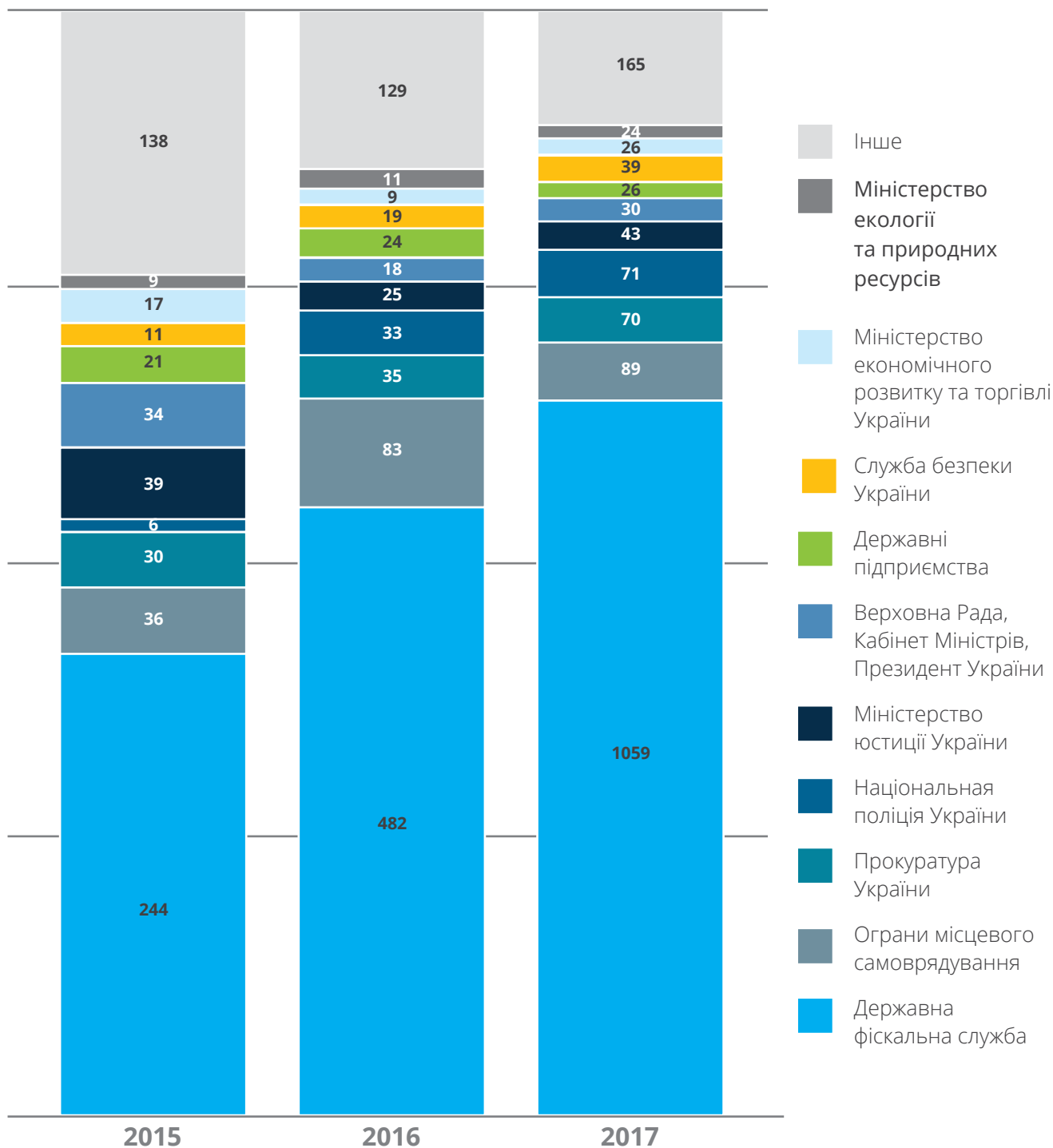
(пункт Регламенту 5.3.1 (а))



Середньоквартальна кількість скарг, що складала близько 200 в 2015-2016 роках, подвоїлася в 2017 році. Варто також зазначити, що в четвертому кварталі 2017 року ми отримали рекордну кількість звернень – 729.

3.2. Державні органи, на які скаржилися найчастіше

ТОП-10 ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ, НА ЯКІ СКАРЖИЛАСЯ



ІНШІ ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ, НА ЯКІ СКАРЖИЛИСЯ

Міністерство аграрної політики та продовольства України	20
Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства	18
Міністерство фінансів України	14
Міністерство інфраструктури України	11
Антимонопольний комітет України	10
Міністерство соціальної політики України	10
Міністерство внутрішніх справ	7
Державні фонди	6
Національний банк України	5
Міністерство енергетики та вугільної промисловості України	4
Державна служба з безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	4
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	3
Національне антикорупційне бюро України (НАБУ)	3
Міністерство охорони здоров'я України	2
Міністерство оборони України	2
Державна служба України з надзвичайних ситуацій	2
Міністерство освіти і науки України	1

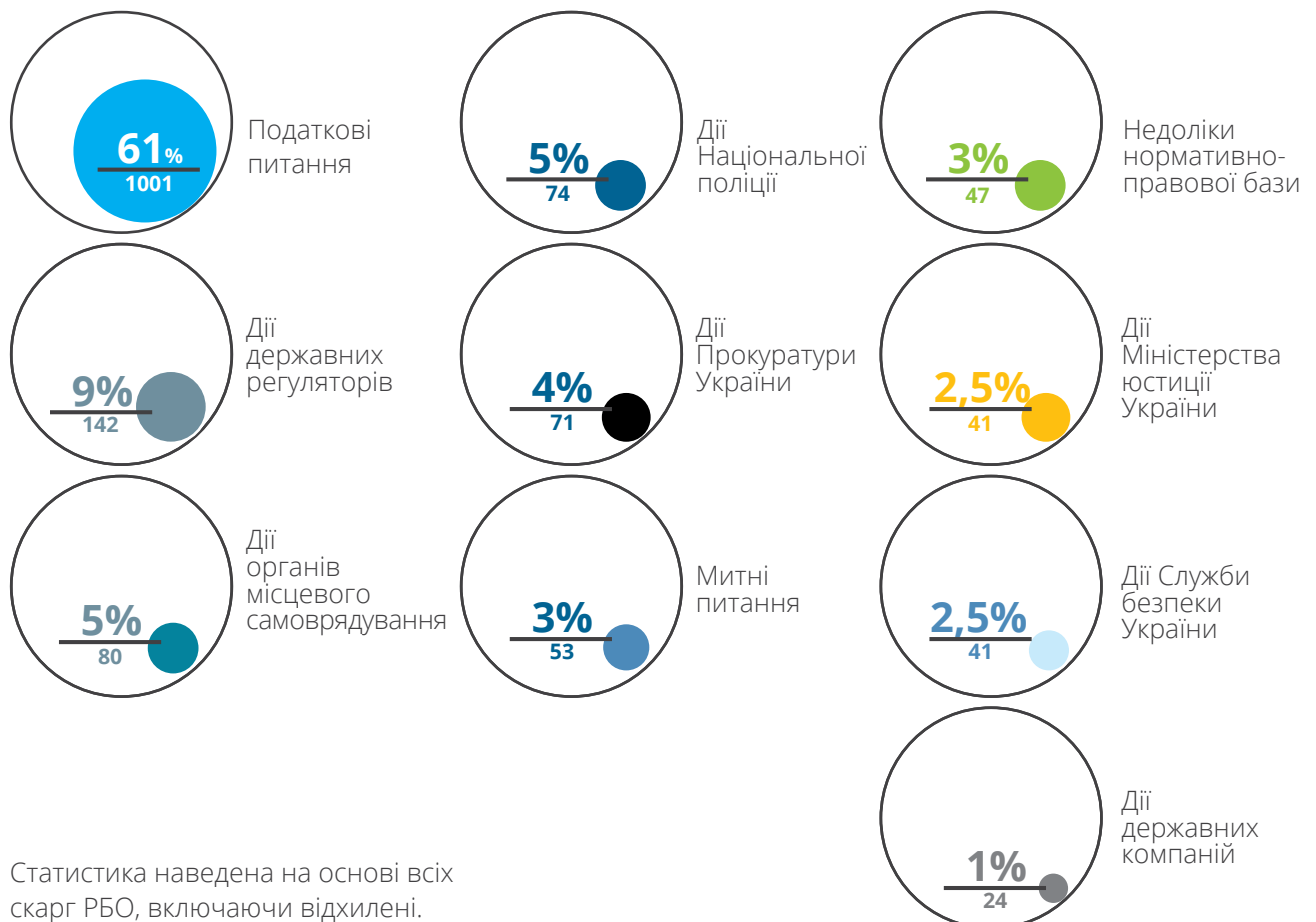
3.3. Характер отриманих скарг

(Пункт Регламенту 5.3.1 (а))

ТОП-10 ПРЕДМЕТІВ СКАРГ У 2017 РОЦІ*

Аналіз скарг, отриманих в 2017 році, продемонстрував, що український бізнес найчастіше стикається з такими проблемами:

Частка звернень щодо податкових питань поступово зростала протягом останніх трьох років та становила 61% наприкінці 2017 року. Кількість скарг на податкові перевірки зросла вдвічі, в той час як інше проблемне питання попередніх періодів – затримки з повернення ПДВ – зменшилося на 25% в порівнянні з 2016 роком. Разом з тим на порядку денному виникло питання блокування податкових накладних. В 2017 році частка таких скарг складала 33% усіх звернень. Очевидно, це було викликано специфікою функціонування автоматизованої системи реєстрації податкових накладних, що працювала з 1 липня по 1 грудня 2017 року.

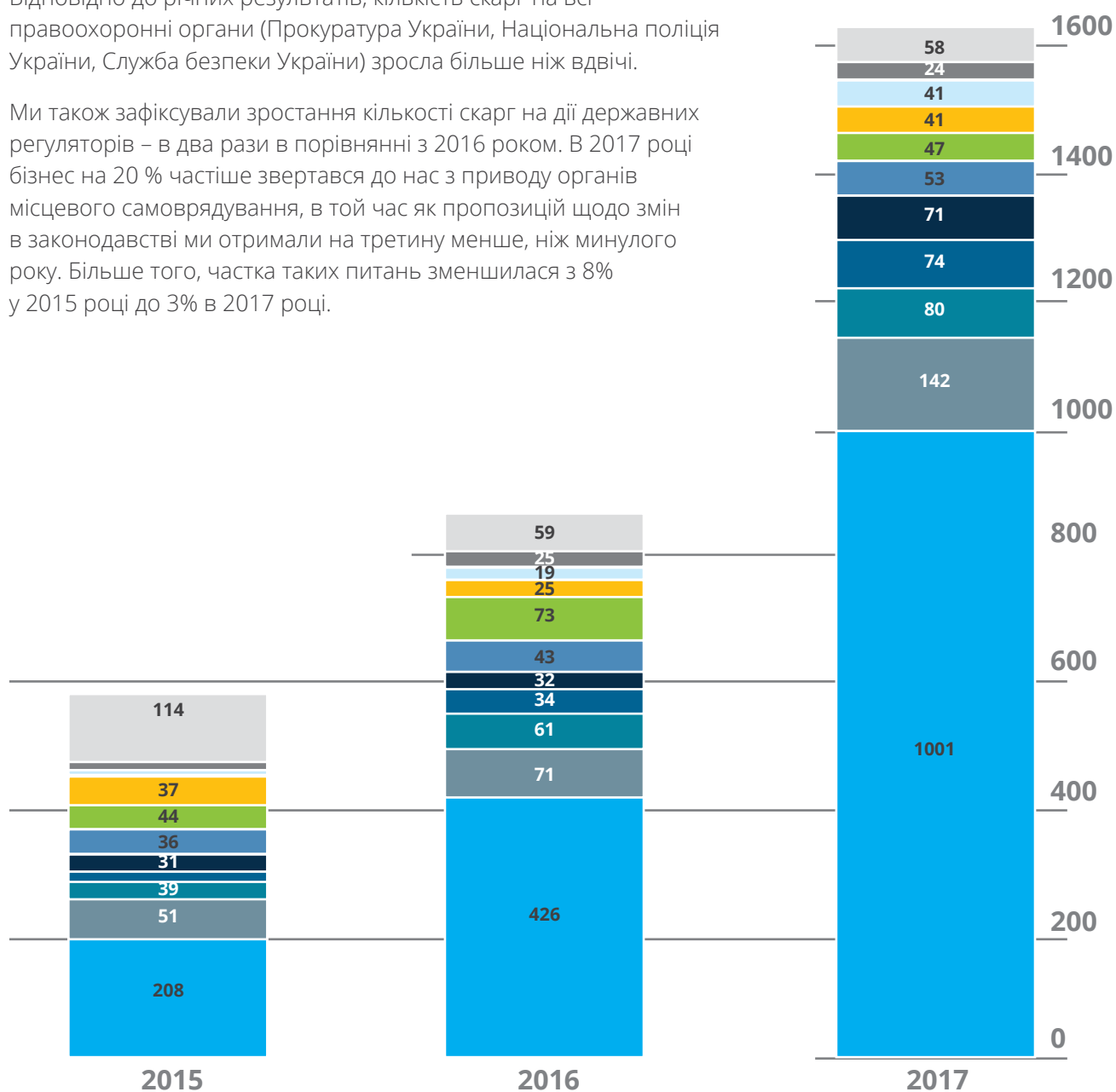


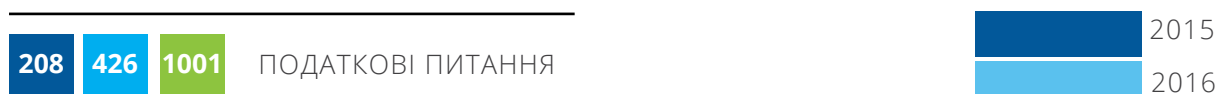
* Статистика наведена на основі всіх скарг РБО, включаючи відхилені.

ДЕТАЛЬНИЙ РОЗПОДІЛ ПО ПРЕДМЕТАХ СКАРГ

Відповідно до річних результатів, кількість скарг на всі правоохоронні органи (Прокуратура України, Національна поліція України, Служба безпеки України) зросла більше ніж вдвічі.

Ми також зафіксували зростання кількості скарг на дії державних регуляторів – в два рази в порівнянні з 2016 роком. В 2017 році бізнес на 20 % частіше звертався до нас з приводу органів місцевого самоврядування, в той час як пропозицій щодо змін в законодавстві ми отримали на третину менше, ніж минулого року. Більше того, частка таких питань зменшилася з 8% у 2015 році до 3% в 2017 році.





Блокування податкових накладних



Податкові перевірки



Електронне адміністрування ПДВ



Розірвання договору про визнання електронної звітності



Затримка із поверненням ПДВ



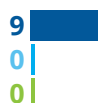
Кримінальні провадження проти бізнесу з боку ДФС



Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ



Стан 09



Інші податкові питання



51 71 142 ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ

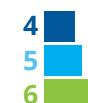
Дії Державної Архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ)



Дії Держгеокадастру



Дії Антимонопольного комітету України (АМКУ)

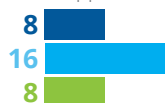


Інші дії державних регуляторів



39 61 80 ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

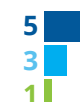
Виділення земельних ділянок



Правила та дозволи



Комерційні суперечки



Дії органів місцевого самоврядування – інші дії



44 73 47 НЕДОЛІКИ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЇ БАЗИ

Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори



Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання



Недоліки нормативно-правової бази – органи місцевого самоврядування



Недоліки нормативно-правової бази – митні питання



Недоліки нормативно-правової бази – інші питання



31 32 71 ДІЇ ПРОКУРАТУРИ УКРАЇНИ

Бездіяльність Прокуратури України



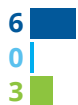
Процесуальні зловживання



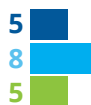
Кримінальні провадження проти бізнесу



Звинувачення в корупції



Прокуратура України – інші дії

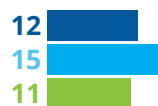


36 43 53 МИТНІ ПИТАННЯ

Митне оформлення (затримка/відмова)



Оцінка митної вартості



Повернення митних платежів



Кримінальні провадження



Адміністративні провадження



Митні питання – інші дії





3.4. Часові рамки попереднього вивчення скарг

(Пункт Регламенту 5.3.1 (b))



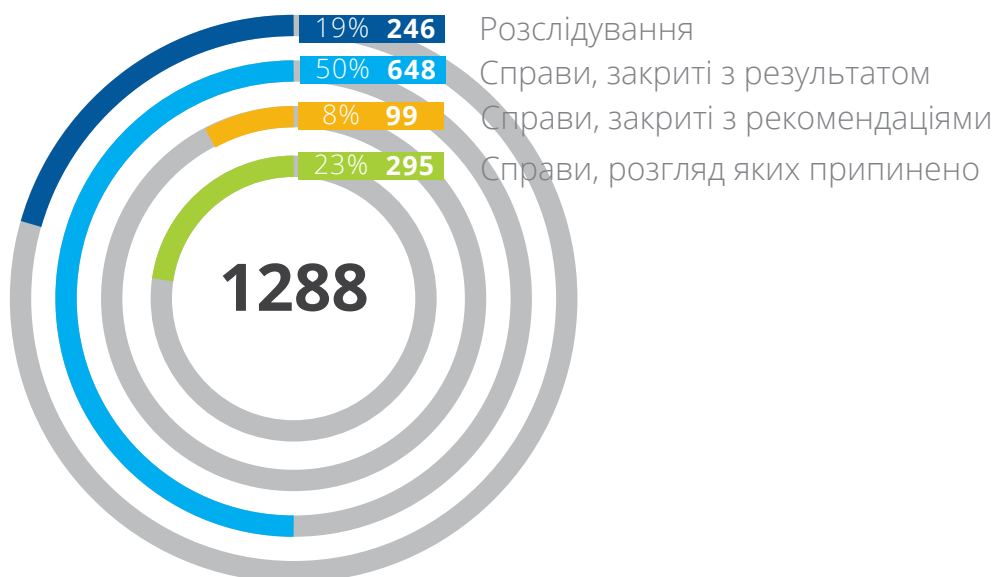
На попередній розгляд переважної більшості скарг (81%) ми витратили до 10 днів, що повністю відповідає терміну, прописаному в Регламенті. Затримки у розгляді в основному виникали через відсутність зворотнього зв'язку з боку скаржника та необхідністю ретельного вивчення обставин скарги та аналізу документів, які скаржник надсилав на прохання інспектора.

3.5. Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

(Пункт Регламенту 5.3.1 (с))

Кількість проведених розглядів*

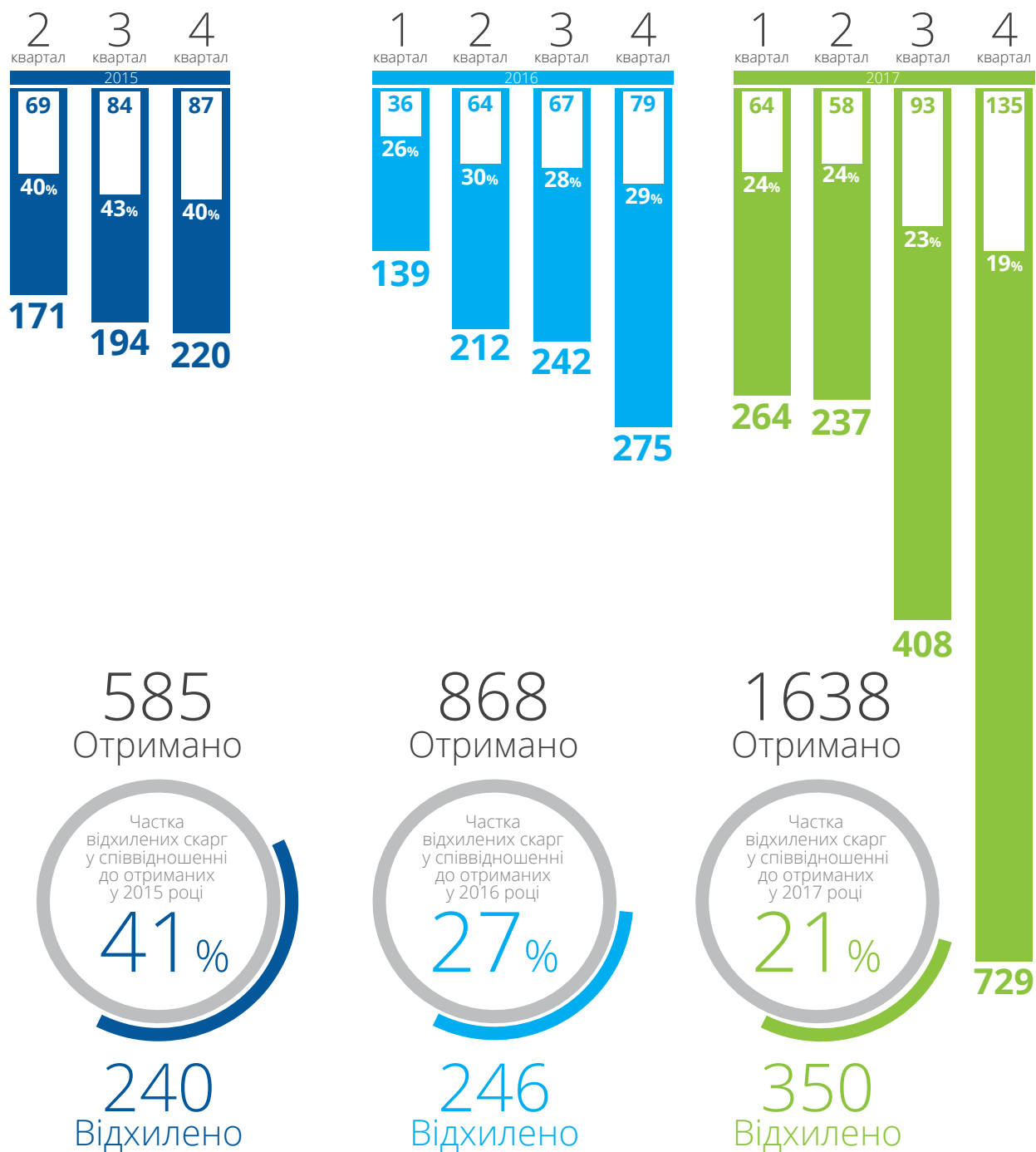
У 2017 році РБО ініціювала 1288 розслідувань, що вдічі більше, ніж у 2016 році та майже в чотири рази більше, ніж у 2015 році.



* Проведені розгляди включають закриті справи та поточні розслідування

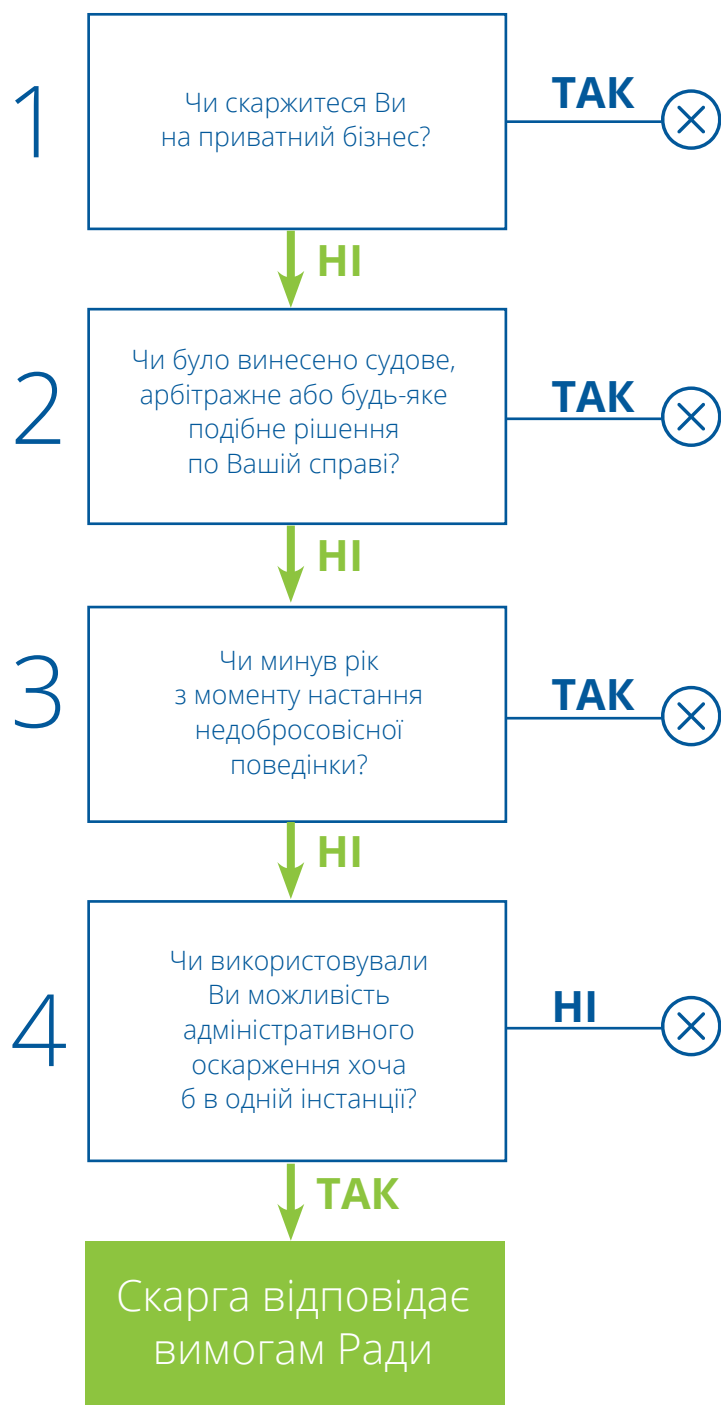


ВІДХИЛЕНІ СКАРГИ



Незважаючи на зростаючу кількість скарг ми змогли зменшити відсоток відхилених скарг на 6 процентних пунктів в порівнянні з 2016 роком. Це свідчить про зростання обізнаності заявників про характер скарг, які ми розглядаємо.

ПЕРЕВІРТЕ, ЧИ ВІДПОВІДАЄ ВАША СКАРГА ВИМОГАМ РАДИ:



ТОП-10 ПРИЧИН ВІДХИЛЕННЯ СКАРГ

	I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал	Всього відхилено у 2017
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо яких було винесене судове, арбітражне або інше подібне рішення	13	15	19	22	69
Скарга безпідставна, або інші установи або організації вже були задіяні в розслідуванні цієї справи	8	15	16	23	62
Скарги, розгляд яких не відноситься до компетенції бізнес-омбудсмена	13	6	16	17	52
Скарга не відповідає іншим критеріям	8	5	16	18	47
На думку бізнес-омбудсмена, скаржник не виявив достатній рівень співпраці	3	1	9	21	34
Скарги в рамках господарських відносин між суб'єктами господарювання приватної форми власності	4	4	4	3	15
Скарги у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	0	3	5	7	15
Скарги вирішені до втручання РБО	5	1	2	5	13
Сторона, яка зазнала впливу недобросовісної поведінки, не вичерпала принаймні однієї інстанції адміністративного оскарження	1	5	1	6	13
Повторювані скарги	1	0	2	4	7

3.6. Часові рамки проведення розглядів

(пункт Регламенту 5.3.1 (d))

У звітному році
РБО закрила

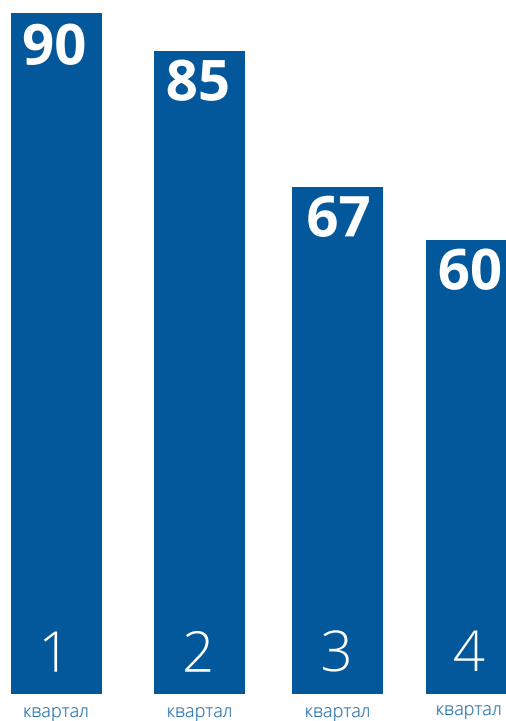
1042
справи

Середній час
на розслідування
скарги:

72
дні



СЕРЕДНІЙ ЧАС
НА РОЗСЛІДУВАННЯ
СКАРГИ
В 2017 РОЦІ:



	I КВАРТАЛ	II КВАРТАЛ	III КВАРТАЛ	IV КВАРТАЛ	2017, %	2016, %	2015, %
5-30 днів	22	23	57	134	23%	2%	3%
30-90 днів	93	104	112	225	51%	34%	27%
91-120 днів	55	36	31	44	16%	37%	41%
121-180 днів	26	21	10	18	7%	20%	27%
180+ днів	11	8	4	8	3%	7%	4%
Всього	207	192	214	429			

За останній рік
команда РБО
покращила середній
час розслідування
справ на

31
день

Найкращий результат
з початку діяльності

172
дні

середній час
розслідування

часові межі
Регламенту
90 днів

Найбільшу частину справ (74%)
ми закрили у термін до 90 днів.
Лише на закриття 3% кейсів ми
витратили понад 180 днів.

3.7. Географія отриманих скарг



Скарги надходили до Ради з усіх регіонів України. Київ був найбільш активним за кількістю поданих скарг – 597. Проте, протягом 2017 року частка столиці поступово зменшувалася на користь областей.

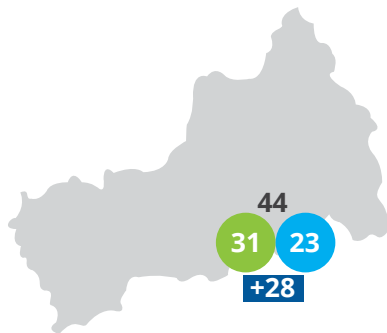
ОРГАН (ТОП-3)		ПРЕДМЕТ (ТОП-3)	
Київ			
597 456420 +226	Державна фіскальна служба України	Блокування податкових накладних	147
	Прокуратура України	Податкові перевірки	77
	Національна поліція України	Інші дії державних регуляторів	48



ОРГАН (ТОП-3)

ПРЕДМЕТ (ТОП-3)

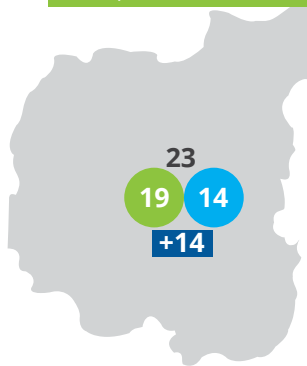
Черкаська область



Державна фіскальна служба України	26
Національна поліція України	3
Міністерство аграрної політики та продовольства України	2

Блокування податкових накладних	19
Національна поліція: кримінальні провадження проти бізнесу	3
Інші податкові питання	3

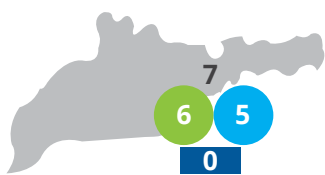
Чернігівська область



Державна фіскальна служба України	16
Органи місцевого самоврядування	6
Національна комісія, що здійснює регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	1

Блокування податкових накладних	12
Інші дії органів місцевої влади	4
Податкові перевірки	2

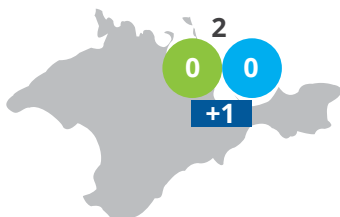
Чернівецька область



Державна фіскальна служба України	4
Прокуратура України	1
Органи місцевого самоврядування	1

Державна фіскальна служба України	4
Прокуратура України	1
Органи місцевого самоврядування	1

Крим



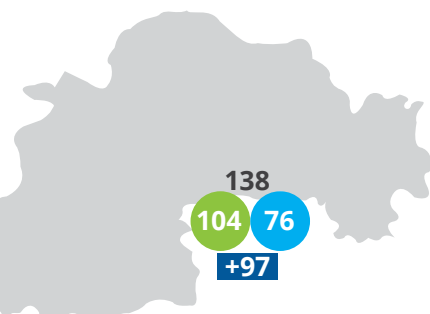
Національна поліція України	1
Інші питання	1

Бездіяльність Національної поліції	1
Інші питання	1

ОРГАН (ТОП-3)

ПРЕДМЕТ (ТОП-3)

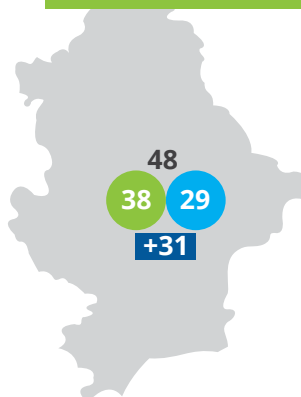
Дніпропетровська область



Державна фіскальна служба України	105
Національна поліція України	7
Органи місцевого самоврядування	6

Блокування податкових накладних	65
Податкові перевірки	10
Електронне адміністрування ПДВ	8

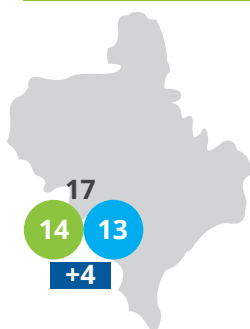
Донецька область



Державна фіскальна служба України	38
Національна поліція України	4
Державні підприємства	2

Блокування податкових накладних	18
Податкові перевірки	9
Інші податкові питання	7

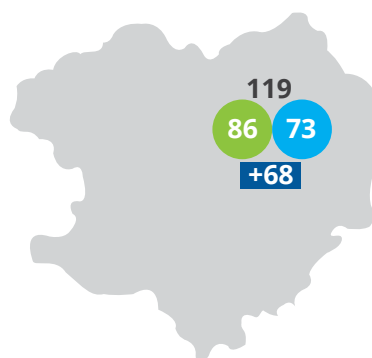
Івано-Франківська область



Державна фіскальна служба України	10
Міністерство екології та природних ресурсів України	3
Міністерство внутрішніх справ	1

Податкові перевірки	4
Блокування податкових накладних	3
Дозволи та ліцензії природокористування	2

Харківська область



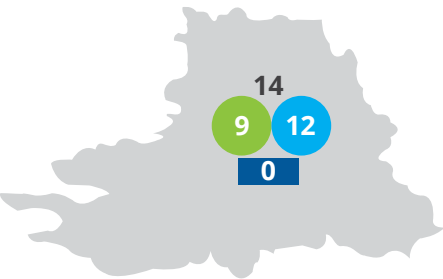
Державна фіскальна служба України	91
Прокуратура України	5
Служба безпеки України	4

Блокування податкових накладних	55
Електронне адміністрування ПДВ	8
Інші дії державних регуляторів	7

ОРГАН (ТОП-3)

ПРЕДМЕТ (ТОП-3)

Херсонська область



Державна фіскальна служба України	4
Органи місцевого самоврядування	2
Служба безпеки України	2

Служба безпеки України – інші дії	3
Інші дії державних регуляторів	3
Блокування податкових накладних	2

Хмельницька область



Державна фіскальна служба України	8
Державні підприємства	2
Органи місцевого самоврядування	2

Блокування податкових накладних	3
Інші податкові питання	2
Електронне адміністрування ПДВ	2

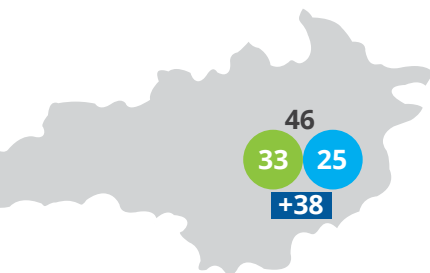
Київська область



Державна фіскальна служба України	75
Органи місцевого самоврядування	10
Національна поліція України	5

Блокування податкових накладних	29
Податкові перевірки	14
Дії ДАБІ	6

Кіровоградська область



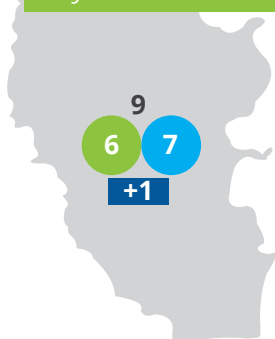
Державна фіскальна служба України	40
Національна поліція України	4
Міністерство юстиції України	1

Блокування податкових накладних	24
Електронне адміністрування ПДВ	7
Розірвання договору про визнання електронної звітності	6

ОРГАН (ТОП-3)

ПРЕДМЕТ (ТОП-3)

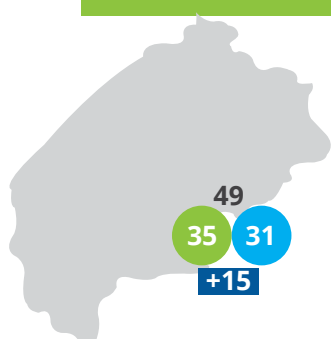
Луганська область



Державна фіскальна служба України	6
Прокуратура України	1
Міністерство фінансів України	1

Блокування податкових накладних	4
Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	2
Анулювання/відновлення/відмова у реєстрації платників ПДВ	1

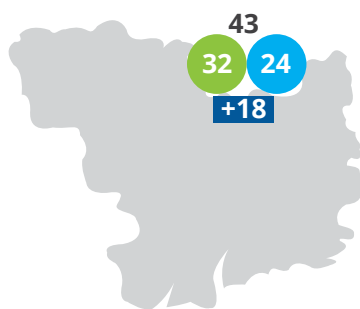
Львівська область



Державна фіскальна служба України	35
Органи місцевого самоврядування	4
Прокуратура України	3

Блокування податкових накладних	20
Податкові перевірки	4
Інші дії органів місцевої влади	3

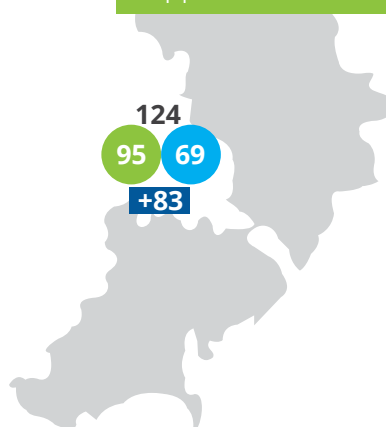
Миколаївська область



Державна фіскальна служба України	31
Державні підприємства	4
Міністерство екології та природних ресурсів України	2

Блокування податкових накладних	16
Розірвання договору про визнання електронної звітності	7
Інші дії державних регуляторів	4

Одеська область



Державна фіскальна служба України	74
Органи місцевого самоврядування	17
Прокуратура України	6

Блокування податкових накладних	42
Інші дії органів місцевої влади	13
Податкові перевірки	11

ОРГАН (ТОП-3)

ПРЕДМЕТ (ТОП-3)

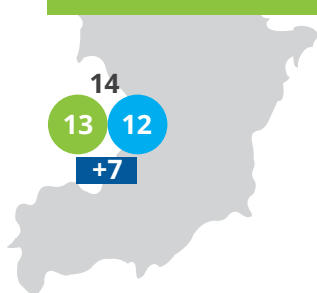
Полтавська область



Державна фіскальна служба України	16
Служба безпеки України	2
Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	2

Блокування податкових накладних	13
Інші дії державних регуляторів	3
Інші дії органів місцевої влади	2

Рівненська область



Державна фіскальна служба України	9
Органи місцевого самоврядування	2
Національна поліція України	1

Електронне адміністрування ПДВ	2
Податкові перевірки	2
Інші дії органів місцевої влади	2

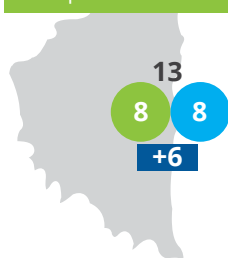
Сумська область



Державна фіскальна служба України	10
Служба безпеки України	1
Національна поліція України	1

Блокування податкових накладних	4
Затримка з відшкодування ПДВ	2
Податкові перевірки	2

Тернопільська область



Державна фіскальна служба України	6
Прокуратура України	3
Національна поліція України	3

Процесуальні зловживання Національної поліції	2
Податкові перевірки	2
Бездіяльність Прокуратури України	2

Вінницька область



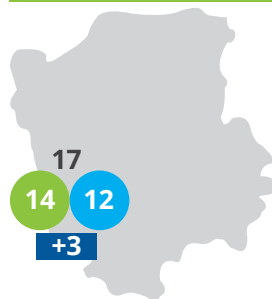
Державна фіскальна служба України	5
Національна поліція України	3
Органи місцевого самоврядування	2

Блокування податкових накладних	3
Процесуальні зловживання Національної поліції	3
Інші дії державних регуляторів	2

ОРГАН (ТОП-3)

ПРЕДМЕТ (ТОП-3)

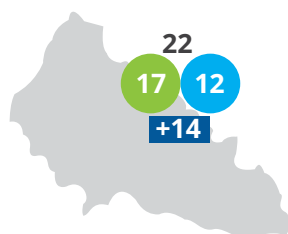
Волинська область



Державна фіскальна служба України	14
Прокуратура України	1
Антимонопольний комітет України	1

Блокування податкових накладних	8
Податкові перевірки	2
Повернення митних платежів	1

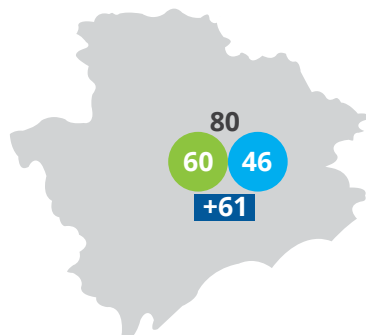
Закарпатська область



Державна фіскальна служба України	7
Міністерство екології та природних ресурсів України	3
Національна поліція України	3

Інші дії державних регуляторів	6
Податкові перевірки	3
Бездіяльність Національної поліції	2

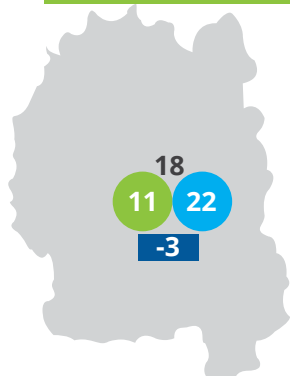
Запорізька область



Державна фіскальна служба України	57
Міністерство аграрної політики та продовольства України	6
Органи місцевого самоврядування	5

Блокування податкових накладних	39
Дії Держгеокадастру	6
Електронне адміністрування ПДВ	5

Житомирська область



Державна фіскальна служба України	7
Міністерство аграрної політики та продовольства України	2
Органи місцевого самоврядування	2

Блокування податкових накладних	4
Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	3
Інші дії органів місцевої влади	2

3.8. Фінансовий та нефінансовий вплив

(Пункт Регламенту 5.3.1 (f, g))

11,3 СУКУПНИЙ ФІНАНСОВИЙ
ЕФЕКТ (2015-2017)
ДЛЯ СКАРЖНИКІВ, МЛРД. ГРН.



	2015	2016	2017
Всього, гривень	2,716,373,217	5,958,695,018	2,634,173,918
Повернення ПДВ	396,401,395	4,188,649,975	1,456,822,589
Податкові перевірки	114,444,653	885,256,737	909,009,155
Інші дії фіскальних та податкових органів	7,769,322	16,814,050	117,458,691
Електронне адміністрування ПДВ	13,502,600	38,946,909	73,028,446
Блокування реєстрації податкових накладних	0	0	44,458,762
Штрафні санкції, відмінені судом	0	0	16,771,374
Дії виконавчої служби	0	2,235,173	12,949,800
Повернення митних платежів	0	80,135	1,251,158
Інші митні дії	0	791,344	675,375
Затримка/відмова у митному оформленні	0	0	571,000
Порушення у визначенні митної вартості	0	813,141	440,123
Інші дії СБУ	0	0	321,500
Виплата компенсацій підприємствам, співробітників яких призвано на військову службу	0	0	275,135
Виплата компенсацій – дії органів місцевого самоврядування	0	0	101,639
Бездіяльність МВС – врегулювання заборгованості	0	0	39,171
Природні монополії (врегулювання заборгованості)	0	643,560,043	0
Компенсація НКРЕ	77,082,709	114,699,575	0
Дії державних регуляторів (страхове відшкодування)	12,302	56,088,069	0
Кримінальні провадження проти бізнесу зі сторони ДФС	10,705,458	3,666,304	0
Природні монополії (бездіяльність/затримки)	0	7,093,563	0
Інвестиційні та комерційні питання – державні компанії	2,128,801	0	0
Впровадження системних рекомендацій	2,094,325,977		

НЕФІНАНСОВИЙ ЕФЕКТ

	2015	2016	2017
Припинення зловживань службовим становищем державним органом, на який скаржаться	7	36	147
Узгодження/прийняття податкової звітності	3	28	65
Дозволи/ліцензії/висновки/отримання реєстрації	10	3	41
Закриття кримінальної справи, порушеної проти Скаржника; звільнення майна/рахунків з-під арешту	4	21	39
Контракт, підписаний з державним органом	2	13	29
Зміни/прийняття законодавства; покращення процедури	3	14	19
Звільнення/накладення штрафу на державного службовця	1	8	13
Скасування позовів та штрафів проти Скаржника	2	2	12
Порушення кримінальної справи щодо державного службовця/третьої сторони	2	1	8

3.9. Портрет скаржників

ТОП-5 ІНДУСТРИЙ, ЩО ЗВЕРТАЛИСЯ ДО РБО

	2015	2016	2017
 Оптова торгівля	97	177	485
 Виробництво	102	164	242
 Сільське господарство та гірничодобувна промисловість	32	72	170
 Нерухомість та будівництво	30	62	139
 Приватні підприємці	57	69	100

Скарги надходили переважно від бізнесу, що працює в таких індустріях, як оптова торгівля, промислове виробництво, сільське господарство та гірничодобувна промисловість, нерухомість та будівництво, а також від приватних підприємців. Кількість скарг від оптовиків зросла в три рази в порівнянні з минулим роком, сягаючи третини усіх звернень. Скарги від промислових виробників зросли в половину, в той час як аграрії, гірники та представники сфери нерухомості та будівництва зверталися вдвічі частіше, ніж минулого року.

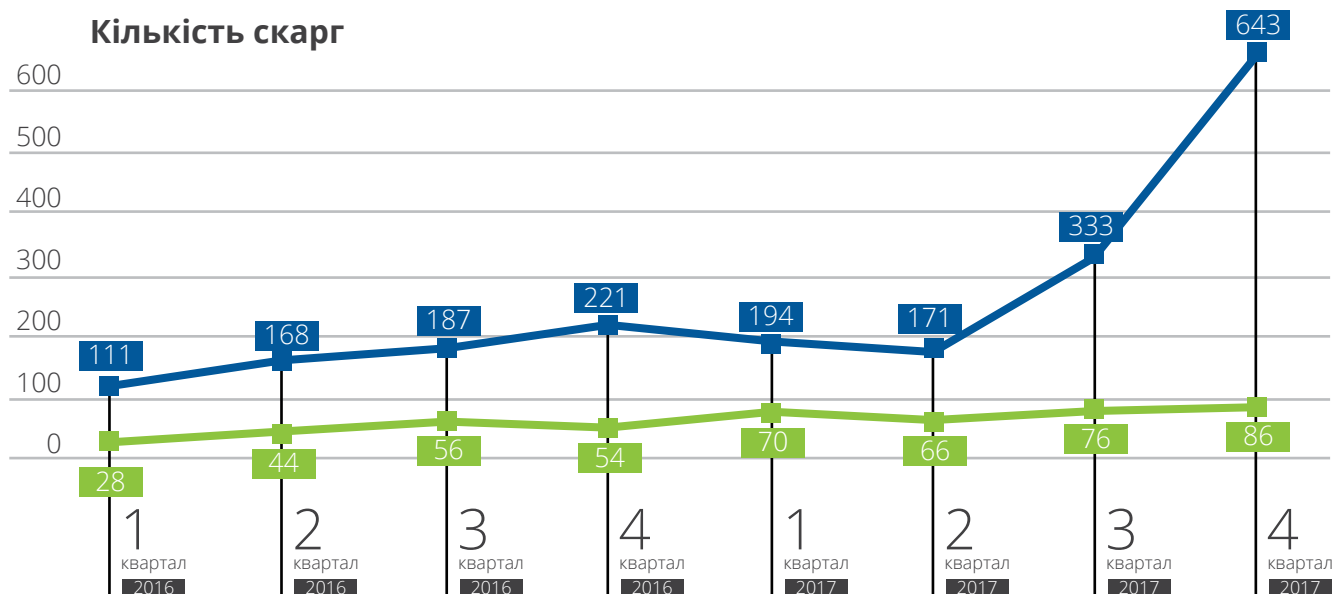
Очевидно, таке зростання зумовлене масивом звернень щодо блокування податкових накладних, оскільки зазначені індустрії виявилися найбільш вразливими в даному питанні.

ІНШІ ІНДУСТРІЇ ВКЛЮЧАЮТЬ:

Роздрібна торгівля	80
Автомобільний транспорт	43
Фінансові послуги	24
Вантажні перевезення та зберігання вантажів	24
Діяльність громадських організацій	22
Послуги з ремонту та технічного обслуговування	22
Виробництво, передача та розподілення електроенергії	19
Телекомунікації	18
Складське господарство	18
Тваринництво(розведення худоби та/або птиці/)	17
Фізичні особи	15
Електромонтажні роботи	13
Послуги з консультування	11
Постачання електроенергії, газу, пари та кондиціонування	10
ІТ компанії	10
Рекламна діяльність	10
Здоров'я, фармацевтика та біотехнології	10
Переробна промисловість	9
Оренда, прокат, лізинг	9
Діяльність у сфері інжинірингу, геології та геодезії	9
Діяльність у сфері права	6
Служби доставки	6
Діяльність у сфері теле- та радіомовлення	6
Програмне забезпечення та Інтернет	5
Надання побутових послуг	5
Неприбуткові організації	4
Діяльність приватних охоронних служб	4
Технічні випробування та дослідження	4
Повітряний транспорт	4

Діяльність у сферах культури та спорту, відпочинку та розваг	8
Обслуговування будинків і територій	4
Діяльність у сфері теле- та радіомовлення	3
Добування нафти та природного газу	3
Видавнича діяльність та поліграфічні послуги	3
Будування суден і плавучих конструкцій	3
Наземний і трубопровідний транспорт	3
Металургійне виробництво	3
Діяльність ресторанів, надання послуг мобільного харчування	3
Послуги з тимчасового розміщування	3
Послуги зі страхування	3
Поліграфічна діяльність та тиражування	2
Торгівля автотранспортними засобами	2
Економічна та комерційна діяльність	2
Наукові дослідження та розробки	2
Освіта	1
Діяльність із працевлаштування	1
Поводження з відходами, каналізація	1
Недержавне пенсійне забезпечення	1
Рибальство	1
Діяльність хед-офісів	1
Виробництво та розповсюдження	1
Державне підприємство	1
Виробництво кіно- та відеофільмів, телевізійних програм, видання звукозаписів	1
Інше	9

УКРАЇНСЬКІ ТА ІНОЗЕМНІ СКАРЖНИКИ

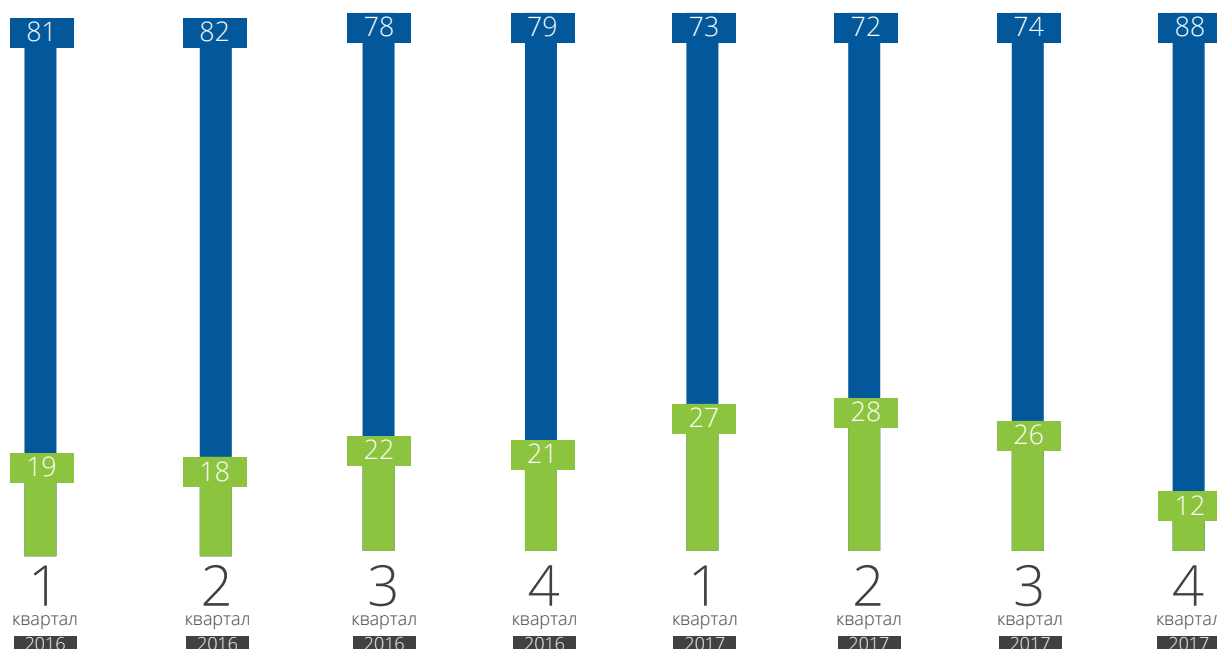


Локальний бізнес залишається ключовим джерелом звернень до Ради бізнес-омбудсмена. Проте у довгостроковому тренді спостерігаємо збільшення скарг від іноземного бізнесу. Різне зростання кількості скарг від українських підприємців зумовлено масивом звернень щодо блокування податкових накладних, що виник в третьому кварталі 2017 року.

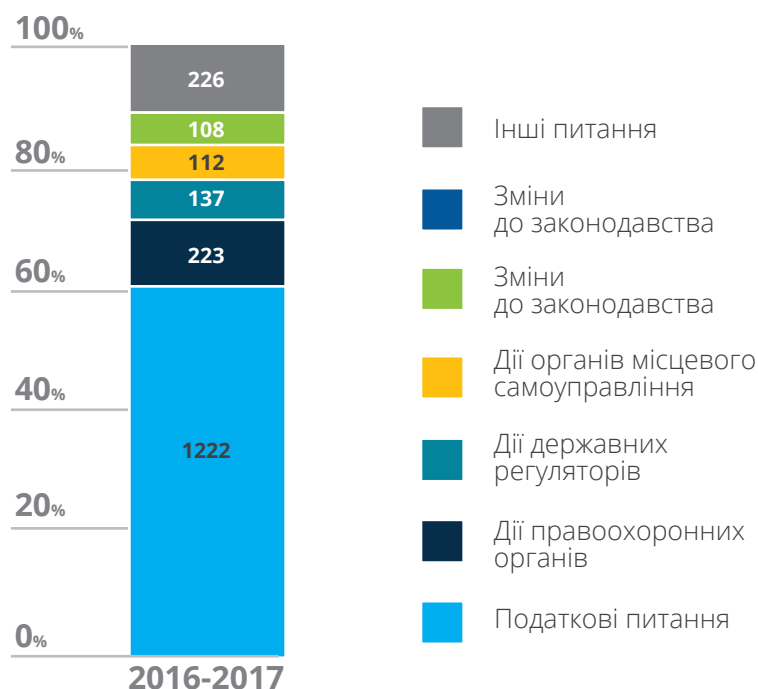
Українські скарги

Іноземні скарги

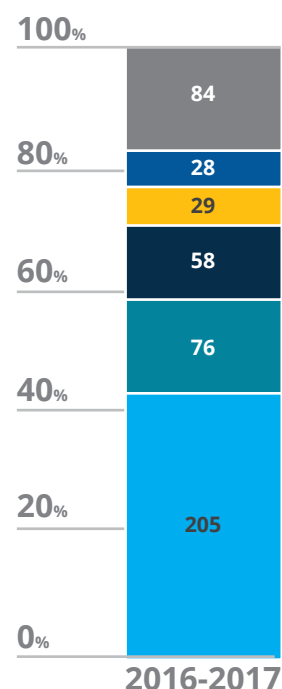
Структура



ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ ЗВЕРНЕНЬ ВІД ІНОЗЕМНИХ СКАРЖНИКІВ



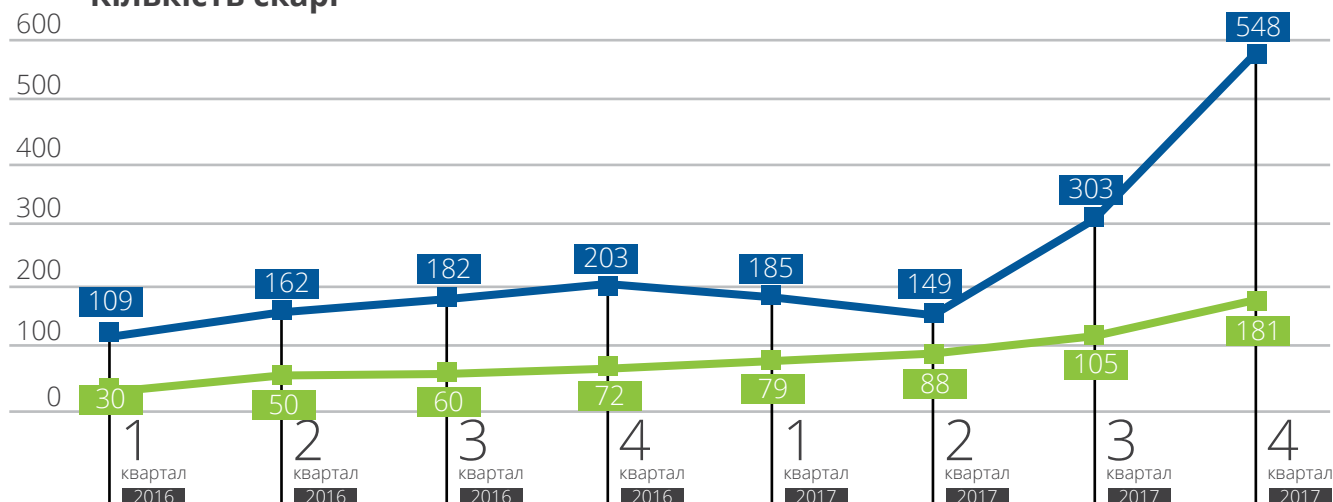
ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ ЗВЕРНЕНЬ ВІД УКРАЇНСЬКИХ СКАРЖНИКІВ



Ми спостерігаємо певні відмінності в структурі скарг, поданих українськими та іноземними заявниками. Податкові питання, що посідають перше місце в обох групах, складають 61% звернень локальних і лише 43 % іноземних підприємств. Другим найпоширенішим предметом звернень для українських заявників є дії правоохоронних органів (11%), в той час як для закордонних компаній це дії державних регуляторів (16%). Частка скарг на дії органів місцевого самоврядування складає 6% для обох груп. Митні питання (6%) також потрапили в ТОП предметів скарг іноземних підприємств. Що стосується українських компаній, то п'яте місце їх рейтингу звернень посіли скарги на недосконалість законодавства (5%).

РОЗМІР БІЗНЕСУ

Кількість скарг

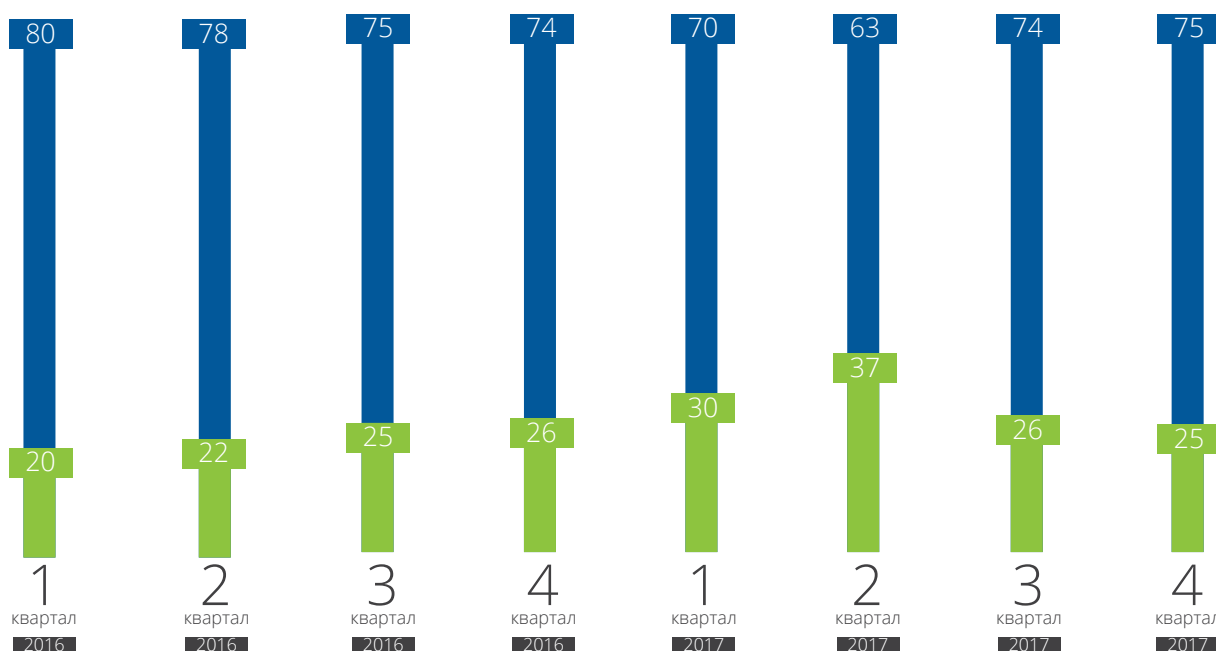


В довгостроковій перспективі ми спостерігаємо зростання частки скарг від великих підприємств, хоча малі та середні все ще залишаються ключовим джерелом звернень. Кількість скарг від малих та середніх компаній злетіла в третьому кварталі 2017 року, коли почала роботу автоматизована система реєстрації податкових накладних. Звернення такої тематики ми отримували переважно від малих та середніх підприємств.

Малий/
середній

Великий

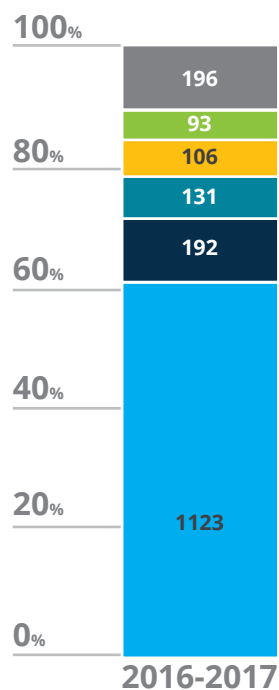
Структура



ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ ЗВЕРНЕНЬ ВІД ВЕЛИКИХ ПІДПРИЄМСТВ



ТОП-5 ПРЕДМЕТІВ ЗВЕРНЕНЬ ВІД МАЛИХ ТА СЕРЕДНІХ ПІДПРИЄМСТВ



Малі та середні компанії частіше за великі звертаються до РБО з податкових питань – 61% порівняно з 46% в загальній кількості скарг. В той же час дії правоохоронних органів (13%) та державних регуляторів (12%) складають більшу частку для великих, ніж для малих та середніх підприємств – 10% та 7% відповідно. Також варто зазначити, що малі та середні компанії частіше ніж великі скаргаються на недосконалість законодавства.



4

**НАЙВАЖЛИВІШІ
РОЗСЛІДУВАННЯ
ТА РЕЗУЛЬТАТИ
2017 РОКУ**

ПОДАТКОВІ ПИТАННЯ



Предмет: Блокування податкових накладних

Зареєстровано податкові накладні на суму 2 млн. грн.

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба України (ДФС)

Суть скарги:

11 серпня 2017 року до РБО звернулася київська інжинірингова компанія зі скаргою на дії ДФС. Нещодавно запроваджена система моніторингу зупинила реєстрацію податкових накладних Скаржника на суму 2 млн. грн. Водночас Комісія ДФС затягувала прийняття рішення щодо їх реєстрації. Отримати роз'яснення щодо причин і варіантів розблокування накладних від ДФС компанія не змогла.

Вжиті заходи:

Інспектор обговорив зі Скаржником особливості нової системи, пояснив, як вона працює і яких заходів бажано вживати, щоб накладні реєстрували вчасно. Також інспектор обговорив питання Скаржника з представниками робочої групи головного управління ДФС в Києві, надіслав письмове звернення на підтримку позиції Скаржника та довів, що підстав для блокування накладних немає.

Результат:

20 серпня Скаржник повідомив про успішну реєстрацію податкових накладних. Завдяки сприянню РБО справу закрито за лічені дні.

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

Об'єкт скарги:

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

Суть скарги:

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

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

ДФС зареєструвала податкові накладні агropідприємства

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна
служба (ДФС) України

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Суть скарги:

14 серпня 2017 року до РБО зі скаргою на ДФС звернулося підприємство з Київської області, що займається вирощуванням та продажем аграрної продукції. Протягом липня-серпня система автоматизованого моніторингу ДФС зупинила реєстрацію кількох податкових накладних Скаржника. Система не врахувала специфіку бізнесу підприємства: компанія купує насіння та витратні матеріали (добрива, паливо для сільськогосподарської техніки), а постачає покупцям готову продукцію.

Скаржник намагався самостійно вирішити проблему. По-перше, надав до Комісії ДФС додаткові документи про проведені господарські операції. По-друге, подав спеціальну таблицю даних платника податків, що пояснює специфіку господарської діяльності компанії. Незважаючи на зусилля Скаржника, Комісія ДФС податкові накладні не реєструвала. Причини такого рішення податкова не пояснила.

**РБО допомогла
zareєструвати
податкові накладні
підприємствам
з Кіровоградщини**

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна
служба (ДФС) України,
Олександрійська
об'єднана державна
податкова інспекція
(ОДПІ) ГУ ДФС
у Кіровоградській області

Вжиті заходи:

16 серпня інспектор РБО зв'язався з секретарем регіональної Робочої групи при Комісії ДФС і з'ясував, що питання Скаржника знаходиться в процесі розгляду на рівні Комісії. Додатково інспектор направив письмове звернення до ДФС та її структурних підрозділів з проханням невідкладно прийняти рішення щодо реєстрації податкових накладних, враховуючи пояснення, документи та таблиці, надані Скаржником.

Результат:

Протягом місяця ДФС zareєструвала всі податкові накладні підприємства. Справу успішно закрито.

Суть скарги:

У липні 2017 року до РБО зі схожими скаргами звернулися два підприємства, що звітують Олександрійській ОДПІ Кіровоградської області. Обидва скаржники вчасно подали, але не змогли zareєструвати податкові накладні. В одному випадку податкові накладні просто зникли з системи, в іншому – блокувалися на рівні ДФС України.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Олександрійської ОДПІ з проханням допомогти Скаржникам у подачі податкових накладних та не стягувати штраф за невчасно zareєстровані накладні. РБО також залучила до вирішення питання ДФС України та ДФС в Кіровоградській області.

Результат:

Завдяки сприянню РБО Скаржникам вдалося zareєструвати податкові накладні. Справи успішно закрито за лічені дні.

Предмет: Затримка з поверненням ПДВ

**ДФС відшкодувала
ТОВ «Мартін» понад
37 млн.грн. ПДВ**

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна
служба України
(ДФС України), Головне
управління ДФС України
в м. Києві (ГУ ДФС
в м. Києві)

Суть скарги:

24 квітня 2017 року будівельна компанія з іноземними інвестиціями ТОВ «Мартін» звернулася до РБО зі скаргою на затримку ГУ ДФС у м. Києві відшкодування ПДВ за жовтень 2016 року на суму понад 37 млн. грн. Скаржник намагався вирішити проблему самостійно і звернувся до ДФС України і Міністерства фінансів України, проте бажаного результату не досяг.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО з'ясував, що ДФС провела документальну позапланову виїзну перевірку Скаржника і склала довідку про те, що Скаржник жодним чином не порушив законодавство під час декларування бюджетного відшкодування ПДВ.

Тож інспектор РБО звернувся до ДФС та ГУ ДФС у м. Києві з проханням забезпечити відшкодування ПДВ Скаржнику, а також представив інформацію по скарзі під час обговорення в ході зустрічі експертної групи РБО з ДФС.

Результат:

11 липня Скаржник поінформував Раду про відшкодування ПДВ за жовтень 2016 року у повному обсязі. Справу було закрито.

**ДФС відшкодувала
фермерському
господарству понад
44 млн. грн. ПДВ**

Об'єкт скарги:

Головне управління
Державної фіскальної
служби у Херсонській
області (ГУ ДФС
у Херсонській області)

Суть скарги:

Скаржник, фермерське підприємство, звернувся до РБО зі скаргою на невідшкодування ГУ ДФС у Херсонській області ПДВ на суму понад 44 млн. грн. за серпень-жовтень 2016 року.

Вжиті заходи:

У грудні 2016 року РБО звернулася до керівництва ГУ ДФС у Херсонській області з вимогою припинити порушення прав Скаржника. РБО також представила питання Скаржника для обговорення на засіданні робочої групи між ДФС та РБО.

Результат:

26 грудня 2016 року Скаржник проінформував Раду про отримання відшкодування ПДВ у сумі понад 28 млн. грн. 1 лютого 2017 року Скаржник повідомив Раді про відшкодування ПДВ у повному обсязі. Справу було закрито.

ДФС відшкодувала агрокомпанії понад 64 млн. грн. ПДВ

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба України (ДФС),
Головне управління
ДФС України в м. Києві
(ГУ ДФС в Києві)

Суть скарги:

8 червня 2017 року до РБО звернувся великий експортер зернових та олійних культур зі скаргою на дії ДФС. Фіскальна служба затримувала відшкодування ПДВ за листопад 2016-лютий 2017 року на суму понад 64 млн. грн. Експортер намагався самостійно повернути ПДВ, проте податкова влаштовувала додаткові перевірки діяльності Скаржника. Несвоєчасне відшкодування ПДВ створювало ризик постійного замороження оборотних коштів підприємства і ставило під загрозу виконання зобов'язань перед працівниками і бізнес-партнерами.

Вжиті заходи:

Протягом червня інспектор РБО декілька разів зв'язувалася з представниками ДФС. Додатково інспектор надіслала ДФС письмовий запит з проханням оперативно вирішити питання Скаржника.

Результат:

27 червня експортер підтвердив відшкодування ПДВ у повному обсязі. Справу успішно закрито.

ДФС повернула агрокомпанії 168 млн. грн. ПДВ

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба (ДФС), Баштанська об'єднана державна податкова інспекція
ГУ ДФС у Миколаївській області (Баштанська ОДПІ)

Суть скарги:

Наприкінці березня 2017 року Рада отримала скаргу від великого експортера агропродукції з Миколаївщини. Компанія не могла отримати бюджетне відшкодування ПДВ у сумі 168 млн. грн. за липень 2016-січень 2017 року. Скаржник самостійно звертався з цією проблемою до фіскальних органів, і вони проводили позапланові перевірки бізнесу агрокомпанії. Проте замість фактичного відшкодування ПДВ Скаржник отримував від ДФС лише формальні відписки. Затримки з компенсацією ПДВ означали для Скаржника нестачу оборотних коштів, що ставило під загрозу виконання зобов'язань перед працівниками і бізнес-партнерами.

Вжиті заходи:

13 квітня інспектор Ради звернувся до Баштанської ОДПІ, а також до ГУ ДФС у Миколаївській області. Він попросив перевірити причину затримки відшкодування та вжити заходів, щоб права експортера не порушувалися. Крім того,

інспектор виніс питання Скаржника на розгляд експертної групи з представниками ДФС.

Результат:

5 травня Скаржник отримав відшкодування ПДВ в повному обсязі. Справу успішно закрито.

Предмет: Податкові перевірки

**Співробітника
ДФС притягнули
до дисциплінарної
відповідальності
за порушення під
час перевірки
ТОВ «МАН АД»**

Об'єкт скарги:

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

Суть скарги:

20 липня 2017 року до Ради звернулося ТОВ «МАН АД», оптовий зернотрейдер з Київщини, зі скаргою на дії співробітника ГУ ДФС Київської області. Скаржник не погоджувався зі складеним співробітником податкової актом перевірки, відповідно до якого підприємству загрожував штраф майже на 8 млн. грн.

За словами Скаржника, перевірку провели зі значними порушеннями. Зокрема, співробітник податкової, не бажаючи працювати з первинною документацією, вказав в акті, що її просто не надали під час перевірки. Більше того, начебто на підставі відсутності первинних документів він допустив, що підприємство неправильно вираховувало курсові різниці і недоплатило до бюджету майже 8 млн. грн. Підприємство ж наполягало, що співробітник податкової протиправно не визнав витрати курсових різниць та здійснив донарахування податку на прибуток. Скаржник направив свої аргументовані заперечення до ГУ ДФС Київської області.

Вжиті заходи:

Інспектор Ради звернувся до ГУ ДФС Київської області з проханням перевірити законність дій співробітника податкової та розглянути звернення Скаржника. У разі виявлення порушень інспектор Ради вимагав провести службове розслідування та притягнути до відповідальності винних осіб.

Результат:

Після втручання Ради ДФС переглянула висновки акту та ініціювала додаткову перевірку підприємства.

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

Об'єкт скарги:

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

За її результатами податкова встановила відсутність порушень з боку Скаржника. 11 вересня 2017 року ГУ ДФС Київської області повідомило Раді про те, що зазначеного співробітника податкової притягнули до дисциплінарної відповідальності – йому винесли догану.

Суть скарги:

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

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

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

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

Об'єкт скарги:

ГУ ДФС в Одеській області
(ДФС Одеської області)

Суть скарги:

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

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

1. Дистриб'ютор взяв банківський кредит та виплачував за ним проценти. До погашення кредиту підприємство надало безвідсоткову позику своєму співробітнику. Через таку «економічну необґрунтованість» ДФС відмовилася класифікувати виплати за процентами як витрати і, відповідно, зменшувати на цю суму прибуток підприємства.

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

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

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

Вжиті заходи:

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

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

Офіс великих платників податків скасував технічний борг підприємства

Об'єкт скарги:

Офіс великих платників податків ДФС (ОВПП)

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

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

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

Результат:

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

Суть скарги:

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

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

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

Вжиті заходи:

Інспектор Ради взяв участь в адміністративному слуханні Скарги в ДФС України. Він наголосив, що за 2013 рік у підприємства взагалі була переплата, і акт звірки 2016 року це підтверджує. Зокрема, інспектор апелював до того, що державний бюджет отримав належні податкові надходження,

ДФС скасувала штраф на суму понад 400 тис. гривень виробнику будівельних матеріалів

Об'єкт скарги:

Головне управління ДФС України в Івано-Франківській області (ГУ ДФС в Івано-Франківській області), Державна фіскальна служба України (ДФС України)

а зміна алгоритму обробки інтегрованої картки платника податків не є належною підставою для виставлення штрафних санкцій до Скаржника.

Результат:

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

Суть скарги:

З травня 2017 року виробник будівельних матеріалів, зареєстрований в Івано-Франківській області, звернувся до РБО зі скаргою на податкові повідомлення-рішення на суму понад 500 тис. гривень, винесені ГУ ДФС в Івано-Франківській області на підставі податкової перевірки підприємства.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, інспектор РБО письмово звернувся до ДФС України та наголосив, що документальне підтвердження, яке б доводило порушення Скаржником податкового законодавства, зокрема фіктивність операцій з постачальниками пального, відсутнє. 20 червня інспектор РБО взяв участь в адміністративному слуханні скарги в ДФС України, де додатково озвучив позицію Ради.

Результат:

19 липня Скаржник поінформував Раду, що ДФС скасувала понад 400 тис. гривень штрафу. Справу було закрито.

**ТОВ «Ескада-М»
домоглося скасування
податкових
повідомлень-рішень
на суму понад
9 млн. грн.**

Об'єкт скарги:

Головне управління
Державної фіскальної
служби (ГУ ДФС)
у Рівненській області

Суть скарги:

8 лютого 2017 року деревообробна компанія ТОВ «Ескада-М», розташована у Рівненській області, звернулася до РБО з приводу результатів планової документальної виїзної перевірки, яка була проведена ГУ ДФС у Рівненській області. За результатами перевірки ГУ ДФС пред'явила Скаржникові до сплати податкові повідомлення-рішення на суму понад 9 млн.грн.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, інспектор РБО виявив, що при складенні акту за результатами планової перевірки інспектори ГУ ДФС необґрунтовано відмовили Скаржнику у визнанні його виробничих витрат, через що виникли штрафні санкції. 13 лютого інспектор РБО направив письмове звернення до ДФС України, вказуючи на безпідставність більшої частини штрафних санкцій, накладених на Скаржника з боку ГУ ДФС у Рівненській області.

27 лютого інспектор Ради організував зустріч між керівництвом ГУ ДФС у Рівненській області та Скаржником, де озвучив позицію Ради, раніше викладену письмово.

3 березня Скаржник за сприяння Ради звернувся до ДФС України з проханням призначити повторну податкову перевірку первинних документів бухгалтерського обліку для підтвердження його виробничих витрат. З 20 березня по 06 квітня ГУ ДФС у Рівненській області провело повторну податкову перевірку на підприємстві Скаржника, за результатами якої було зменшено суму штрафу на 2 млн грн. Проте цей результат також був незадовільним для Скаржника і Ради, оскільки під час другої перевірки ГУ ДФС врахувало не всі виробничі витрати Скаржника.

7 квітня заступник бізнес-омбудсмена та інспектор Ради особисто взяли участь у адміністративному слуханні скарги Скаржника у ДФС України.

Результат:

19 липня Скаржник поінформував Раду, що ДФС скасувала понад 400 тис. гривень штрафу. Справу було закрито.

РБО допомогла одному з найбільших в світі ритейлерів одягу уникнути великих фінансових санкцій

Об'єкт скарги:

Державна податкова інспекція у Печерському районі (ДПІ у Печерському районі) Головного управління Державної фіскальної служби (ГУ ДФС) у м. Києві

Суть скарги:

9 березня 2017 року ТОВ «ГАП Україна», підрозділ одного з найбільших у світі ритейлерів одягу, звернулося до РБО через безпідставне повідомлення-рішення, видане ДПІ у Печерському районі нібито через порушення Скаржником термінів подання декларації з податку на прибуток за 2015 рік.

Сума штрафу складала всього 170 гривень, проте неприйняття декларації ставило під сумнів правильність нарахування податку на прибуток за весь податковий період та загрожувало Скаржнику значними фінансовими санкціями.

Вжиті заходи:

Під час розслідування скарги інспектор РБО з'ясував, що орган ДФС не мав підстав для відхилення податкової декларації Скаржника.

Інспектор звернувся до ДФС України з вимогою забезпечити неупереджене адміністративне слухання скарги. Згодом інспектор взяв участь в адміністративному слуханні скарги в ДФС України. Він також звернувся до ГУ ДФС у м. Києві з проханням перевірити, чи ДПІ у Печерському районі повідомляло Скаржнику письмово про проблеми із податковою декларацією за 2015 рік, як це передбачено встановленою Податковим кодексом процедурою листування з платником податків.

У своїй відповіді ГУ ДФС повідомило, що ДПІ у Печерському районі не повідомляло Скаржнику про проблеми з декларацією, а отже порушило процедуру листування.

Інспектор РБО передав цю інформацію до ДФС з проханням прийняти її до уваги під час винесення рішення по справі Скаржника.

Результат:

14 квітня ДФС поінформувала Раду про задоволення скарги Скаржника і скасування штрафу. Це рішення допомогло Скаржнику уникнути можливих фінансових санкцій, пов'язаних із неприйняттям податкової декларації. РБО успішно закрила справу менш ніж за місяць.

Донарахування податку на прибуток Представництву «Калпатару Пауер Трансмішн Лімітед» на суму понад 41,7 млн. грн. скасовано

Об'єкт скарги:

Офіс великих платників податків Державної фіскальної служби (ДФС) України

Суть скарги:

27 квітня 2017 року Представництво «Калпатару Пауер Трансмішн Лімітед», всесвітньо відомого будівельника споруд електропостачання та телекомунікацій, зареєстроване в Києві, звернулося до РБО за допомогою в оскарженні податкової вимоги Офісу великих платників податків (Офісу). Службовці Офісу виявили, що в квітні 2016 року під час сплати податку на прибуток організацій на суму понад 41,7 млн. грн. Скаржник помилково використав неправильний код бюджетної класифікації. Через це порушення Офіс наклав на Скаржника штраф у розмірі понад 300 тис. грн. і зобов'язав його повторно сплатити податок на прибуток.

Вжиті заходи:

10 травня інспектор РБО взяв участь у адміністративному слуханні скарги в ДФС, в ході якого просив службовців ДФС неупереджено розглянути питання Скаржника і забезпечити скасування необґрунтованого рішення Офісу великих платників податків.

Результат:

Офіс присвоїв сплаченим Скаржником коштам правильну бюджетну класифікацію. 23 травня Скаржник повідомив Раді, що податкову вимогу щодо сплати податку на прибуток було відкликано, а рішення про накладення штрафу скасовано. Рада закрила справу менш ніж за місяць.

Предмет: Проблеми з електронним адмініструванням ПДВ

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

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба (ДФС)

Суть скарги:

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

Підприємства подавали декларації на відшкодування ПДВ до місцевих податкових. ДФС проводила перевірки, за результатами яких виявляла підстави для неповного відшкодування податку. Проте в системі електронного адміністрування у графі «Сума Відшкодування» автоматично відображалася не реально відшкодована, а попередньо заявлена сума. Як наслідок, у графі «Сума Накладних»,

на яку платник має право зареєструвати податкові накладні, значилася сума вже за вирахуванням заявлених, а не реально відшкодованих коштів.

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

Вжиті заходи:

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

«Сума Накладних» має зменшуватися на фактично відшкодовану за результатами перевірок, або

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

Результат:

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

ДФС активізує договір про визнання електронної звітності з торгівельною компанією

Об'єкт скарги:

Східна об'єднана податкова інспекція м. Харкова (Східна ОДПІ м. Харкова)

Суть скарги:

Скаржник, невелика торгівельна компанія, звернувся до РБО зі скаргою щодо неможливості подачі документів електронної звітності до Східної ОДПІ м. Харкова. У січні 2017 року Скаржник надіслав до Східної ОДПІ м. Харкова оновлений договір про визнання електронних документів через зміну керівництва компанії. Східна ОДПІ відмовилася прийняти договір, посилаючись на невідповідність місцезнаходження Скаржника відомостям з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. Друге звернення Скаржника до Східної ОДПІ щодо прийняття оновленого договору також було безуспішним.

Вжиті заходи:

17 лютого інспектор РБО звернувся до Східної ОДПІ і Державної фіскальної служби у Харківській області з вимогою активізувати оновлений договір про визнання електронної звітності.

Результат:

23 лютого Скаржник поінформував Раду про успішне вирішення його питання.

ГУ ДФС у м.Києві відшкодувало торговельній компанії понад 14 млн.грн. ПДВ

Об'єкт скарги:

Головне управління Державної фіскальної служби України в м. Києві (ГУ ДФС)

Суть скарги:

12 червня 2017 року торговельна компанія, зареєстрована у Києві, звернулася до РБО зі скаргою на затримку ГУ ДФС у м. Києві відшкодування ПДВ за січень і лютий 2017 року на суму понад 14 млн. грн.

Вжиті заходи:

В ході попереднього розгляду скарги інспектор РБО обговорив питання Скаржника з Відділом моніторингу відшкодування ПДВ. Голова Відділу повідомила інспектору РБО, що подані Скаржником заяви на відшкодування ПДВ передані до Реєстру заяв на відшкодування ПДВ і будуть оброблені найближчим часом.

Результат:

22 червня Скаржник поінформував Раду про відшкодування ПДВ за січень-лютий 2017 року у повному обсязі. РБО закрила справу за 10 днів.

Предмет: Розірвання договору про визнання електронної звітності

Діяльність провідного виробника рису розблоковано

Об'єкт скарги:

Державна податкова інспекція у Печерському районі м. Києва (Печерська ДПІ)

Суть скарги:

13 липня 2017 року до Ради звернувся провідний український виробник рису зі скаргою на Печерську ДПІ. Скаржник змінив назву, місце реєстрації підприємства і всі реєстраційні документи відповідно до законодавчо визначених процедур. Зокрема, він підписав новий договір про визнання електронних документів з Печерською ДПІ. Проте під час подання першого ж звітного документу зіткнувся з проблемою – документ не було прийнято, тому що, згідно з даними електронної системи Печерської ДПІ, договір Скаржника було призупинено. А оскільки прийом будь-яких електронних документів та реєстрацію податкових накладних було заблоковано, діяльність підприємства фактично зупинилася. Підприємство більше 10 разів зверталося до фіскальних органів, але отримувало лише формальні відписки, вирішення проблеми затягувалось.

Вжиті заходи:

Інспектор звернувся до керівництва попереднього та поточного місць податкової реєстрації Скаржника та наголосив, що підстав для блокування прийому податкової документації немає, і договір про визнання електронних документів має бути негайно активовано.

Результат:

1 серпня 2017 року Скаржник повідомив, що його господарську діяльність розблоковано: дію Договору і можливість реєстрації податкових накладних було відновлено. Справу успішно закрито за два тижні.

ОДПІ підписала договір про визнання електронних документів ТОВ «Корнеліус Україна»

Об'єкт скарги:

Об'єднана державна податкова інспекція у Київському районі м. Харкова (ОДПІ у Київському районі м. Харкова)

Суть скарги:

19 січня 2017 року ТОВ «Корнеліус Україна», виробник холодильного і вентиляційного обладнання, зареєстроване у Харкові, звернулося до РБО зі скаргою через непідписання договору про визнання електронних документів ОДПІ у Київському районі м. Харкова.

Скаржник повідомив, що він змінив адресу реєстрації і надіслав до ОДПІ у Київському районі м. Харкова нові електронні ключі та два примірники договору про

визнання електронних документів. Однак ОДПІ наполягала на персональному візиті директора для надання пояснень щодо зміни адреси платника податку та копії нового договору оренди.

Вжиті заходи:

20 січня інспектор РБО зв'язався з ОДПІ у Київському районі м. Харкова для обговорення справи Скаржника. Посадовець ОДПІ пояснив, що причиною затримки підписання була звичайна процедура оцінок ризику і що договір про визнання електронних документів має бути підписаний найближчим часом.

Результат:

25 січня Скаржник підтвердив Раді, що питання, яке було предметом скарги, успішно вирішено. Справу було закрито всього за тиждень.

ДФС активізує договір про визнання електронної звітності з торгівельною компанією

Об'єкт скарги:

Східна об'єднана податкова інспекція м. Харкова (Східна ОДПІ м. Харкова)

Суть скарги:

Скаржник, невелика торговельна компанія, звернувся до РБО зі скаргою щодо неможливості подачі документів електронної звітності до Східної ОДПІ м. Харкова. У січні 2017 року Скаржник надіслав до Східної ОДПІ м. Харкова оновлений договір про визнання електронних документів через зміну керівництва компанії. Східна ОДПІ відмовилася прийняти договір, посилаючись на невідповідність місцезнаходження Скаржника відомостям з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань. Друге звернення Скаржника до Східної ОДПІ щодо прийняття оновленого договору також було безуспішним.

Вжиті заходи:

17 лютого інспектор РБО звернувся до Східної ОДПІ і Державної фіскальної служби у Харківській області з вимогою активізувати оновлений договір про визнання електронної звітності.

Результат:

23 лютого Скаржник поінформував Раду про успішне вирішення його питання.

Предмет: Інші податкові питання

Імпортери медичного обладнання можуть скористатися розстрочкою ПДВ

Об'єкт скарги:

Державна фіскальна служба (ДФС)

Суть скарги:

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

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

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

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

**ДФС повернула
«Азовмашу»
2 млн. грн. податку
на прибуток**

Об'єкт скарги:

Маріупольська об'єднана державна податкова інспекція ГУ ДФС у Донецькій області (Маріупольська ОДПІ), Управління Державної казначейської служби України в Маріуполі (Казначейство Маріуполя)

Суть скарги:

Наприкінці червня 2017 року Рада отримала скаргу від маріупольської компанії «Азовмаш», що займається вагобудуванням та важким машинобудуванням. Скаржник не міг повернути надмірно сплачений податок на прибуток в 2 млн. грн. ще з 2014 року. Він звертався до окружного, апеляційного та Вищого адміністративних судів України, і всі вони виносили рішення на його користь. Проте Маріупольська ОДПІ та Казначейство Маріуполя ці рішення не виконували та всіляко ухилялися від повернення коштів.

Вжиті заходи:

30 червня інспектор РБО звернулася до ДФС та Держказначейства з вимогою перевірити процедуру повернення коштів компанії. Держказначейство підтвердило, що фіскальні органи дійсно мають повернути переплату Скаржнику.

Результат:

2 серпня Скаржник повідомив про повернення переплати у повному обсязі. Проблему, що тривала понад три роки, успішно вирішено за сприяння Ради за півтора місяці.

**ДФС повернула
2 млн. грн. податку
на прибуток
перевізнику
скрапленого газу**

Об'єкт скарги:

Долинська об'єднана державна податкова інспекція ГУ ДФС в Івано-Франківській області (Долинська ОДПІ), ГУ ДФС в Івано-Франківській області (ДФС в Івано-Франківській області)

Суть скарги:

26 липня 2017 року Рада отримала Скаргу на дії Долинської ОДПІ та ГУ ДФС в Івано-Франківській області від компанії «Укрспецтрансгаз», що спеціалізується на перевезенні скрапленого газу. Протягом п'яти місяців Скаржник звертався до місцевих та обласних податкових органів, щоб повернути переплату з податку на прибуток в сумі 2 млн. грн. Проте фіскальні органи спочатку відмовляли, а потім зволікали з поверненням коштів.

Вжиті заходи:

3 серпня 2017 року інспектор звернувся з письмовим запитом до керівництва ДФС у Івано-Франківській області з проханням перевірити причини затримки та повернути переплату Скаржникові.

Рада домоглася виконання ухвали суду щодо виробника хімікатів

Об'єкт скарги:

Слідче управління фінансових розслідувань Головного Управління Державної фіскальної служби України (ГУ ДФС) в Харківській області

Результат:

7 серпня 2017 року Скаржник повідомив, що йому повністю повернули суму переплати. Справу успішно закрито менш ніж за 2 тижні.

Суть скарги:

18 листопада 2016 року Скаржник, виробник хімікатів, звернувся до РБО зі скаргою на дії посадовців Слідчого управління фінансових розслідувань ГУ ДФС у Харківській області. Скаржник повідомив Раді, що слідчі вилучили майже всі основні засоби, які були необхідні для нормальної діяльності Скаржника, під час обшуків у компанії в рамках безпідставного на думку Скаржника кримінального провадження.

Скаржник самостійно звертався до Київського районного суду м. Харкова і домогся скасування арешту на майно Ухвалою суду від 01 лютого 2017 року. Проте Слідче управління зволікало із виконанням Ухвали та не повертало Скаржникові вилучене майно.

Вжиті заходи:

Вивчивши питання Скаржника, 22 лютого інспектор РБО надав Слідчому управлінню фінансових розслідувань рекомендацію виконати Ухвалу суду і припинити порушувати права Скаржника. Інспектор РБО також обговорив питання Скаржника під час засідання експертної групи РБО та ДФС України.

Результат:

3 березня Скаржник повідомив, що посадовці Слідчого управління виконали Ухвалу суду. Скаржник отримав змогу повернути вилучене майно. Справу було успішно закрито.

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ РЕГУЛЯТОРІВ



Предмет: Дії Державної архітектурно-будівельної інспекції(ДАБІ)

ДАБІ зареєструвала декларації про завершення капітального ремонту виробнику тари

Об'єкт скарги:

Державна архітектурно-будівельна інспекція у Рівненській області (ДАБІ у Рівненській області)

Суть скарги:

У грудні 2016 року Скаржник – виробник тари, виробничі площі якого розташовані у Рівненській області – звернувся до РБО зі скаргою щодо відмови ДАБІ у Рівненській області зареєструвати декларації про завершення капітального ремонту промислового об'єкта Скаржника.

За свідченням Скаржника, головною причиною відмови у реєстрації декларацій була несплата пайової участі у розвиток інфраструктури населеного пункту. Однак, згідно з декларацією, зокрема кадастровим номером, ділянка з промисловим об'єктом Скаржника знаходиться за межами населеного пункту.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до ДАБІ у Рівненській області з вимогою пояснити юридичні причини відмови у реєстрації декларації. Інспектор РБО також зв'язався із дозвільними департаментами ДАБІ у інших областях, аби отримати порівняльні дані.

16 січня 2017 року інспектор та заступник бізнес-омбудсмена обговорили питання в ході зустрічі із керівництвом ДАБІ України. Було досягнуто домовленості, що ДАБІ України проведе внутрішню нараду задля уніфікації підходів своїх територіальних підрозділів в аналогічних ситуаціях.

Результат:

Завдяки втручання РБО 25 січня Скаржник поінформував Раду про реєстрацію його декларацій. Справу було успішно закрито.

ДАБІ видала ТОВ «Морган Феніче» дозвіл на будівництво

Об'єкт скарги:

Державна архітектурно-будівельна інспекція України (ДАБІ)

Суть скарги:

21 квітня 2017 року представник виробника меблів ТОВ «Морган Феніче», розташованого у Рівненській області, звернувся до РБО з приводу відмови ДАБІ видати дозвіл на виконання будівельних робіт на об'єкті Скаржника. ДАБІ пояснювала відмову неповним комплектом документів з боку Скаржника, проте не надавала інформацію, які саме документи відсутні.

Скаржник отримав роз'яснення від МЕРТ щодо зняття санкції

Об'єкт скарги:

Міністерство економічного розвитку та торгівлі України (МЕРТ)

Вжиті заходи:

Після ретельного вивчення скарги заступник бізнес-омбудсмена та інспектор РБО протягом 24-26 квітня щодня контактували з керівництвом ДАБІ стосовно предмету скарги.

Результат:

ДАБІ пояснила Скаржнику, які документи були відсутні, після чого Скаржник повторно подав документи. 28 квітня представник Скаржника повідомив, що ДАБІ задовольнила скаргу і видала Скаржнику дозвіл на будівництво. Справу було закрито.

Суть скарги:

Поліграфічна компанія, зареєстрована у Харкові, звернулася до РБО з проханням допомогти отримати письмове роз'яснення від посадовців МЕРТ щодо дій для скасування спеціальної санкції.

МЕРТ застосувало до Скаржника санкцію, яка передбачала режим індивідуального ліцензування зовнішньоекономічної діяльності через неможливість отримати заборгованість від британського контрагента. Компанія-боржник не могла повернути борг, адже знаходилася в стані ліквідації. У відповідь на клопотання Скаржника МЕРТ тимчасово призупинило дію санкції. Відповідно до законодавства, санкція стосовно Скаржника могла бути скасована лише після отримання заборгованості, отже через деякий час Скаржнику довелося б повторно звернутися до МЕРТ для її призупинення.

Вжиті заходи:

12 травня інспектор РБО звернувся до МЕРТ з проханням роз'яснити дії, які має вчинити Скаржник для повного зняття спеціальної санкції. У відповіді МЕРТ зазначило, що для розгляду питання щодо скасування санкції Скаржнику необхідно надати МЕРТ завірені та перекладені державною мовою копії документів, що підтверджують ліквідацію його британського контрагента.

Результат:

Скаржник отримав необхідне письмове пояснення від МЕРТ, яке підтверджувало можливість скасування санкції в разі надання Скаржником копій документів, які підтверджували ліквідацію компанії-боржника. Справу було закрито.

Предмет: Дії Держгеокадастру

Держгеокадастр видав витяг з технічної документації компанії з іноземними інвестиціями

Об'єкт скарги:

Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру у Самбірському районі Львівської області (Держгеокадастр у Самбірському районі)

Суть скарги:

Скаржник, компанія з іноземними інвестиціями, розташована у Львівській області, звернувся до РБО зі скаргою щодо невидачі Держгеокадастром у Самбірському районі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки з коефіцієнтом для промислового підприємства.

Вжиті заходи:

У січні 2017 року інспектор РБО звернувся до Держгеокадастру у Самбірському районі з вимогою вирішити питання Скаржника. У своїй відповіді Держгеокадастр повідомив Раді, що витяг з технічної документації буде виданий Скаржнику у разі подання нової заяви.

Результат:

Після втручання РБО, Скаржник подав нову заяву щодо видачі витягу з технічної документації про нормативну грошову оцінку земельної ділянки. 21 лютого Скаржник поінформував Раду про отримання витягу з коефіцієнтом для промислового підприємства. Справу було успішно закрито.

Предмет: Інші дії державних регуляторів

МЕРТ зняла торговельні санкції з італійського імпортера

Об'єкт скарги:

Міністерство економічного розвитку і торгівлі (МЕРТ)

Суть скарги:

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

Щоб з'ясувати причину накладання санкцій та усунути їх, підприємство тричі зверталося до МЕРТ. Скаржник

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Дозволено експорт вантажу кукурудзи з Миколаївського порту

Об'єкт скарги:

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

Суть скарги:

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

За три дні до звернення до Ради Скаржник мав відправити судно з експортованою кукурудзою. Він повністю підготував вантаж: отримав на нього фітосанітарні сертифікати та інші дозвільні документи, провів усі необхідні процедури та перевірки. Крім того, вантаж успішно пройшов радіологічний контроль через спеціальну стаціонарну

Дозволено експорт вантажу кукурудзи з Миколаївського порту

Об'єкт скарги:

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

систему. Незважаючи на це, посадові особи екологічної інспекції не дозволили вивіз товару через нібито його екологічну небезпечність.

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Рада бізнес-омбудсмена сприяє прозорості тендерів

Об'єкт скарги:

Державна судова адміністрація (Судова адміністрація)

Суть скарги:

22 серпня 2017 року до Ради звернулася ІТ-компанія – офіційний дистриб'ютор комп'ютерного обладнання американського виробника – зі скаргою на дії Державної судової адміністрації.

Судова адміністрація оголосила тендер вартістю майже 50 млн. грн. на закупівлю серверного обладнання для облаштування територіальних управлінь та судів по всій Україні. За свідченнями Скаржника, тендерні вимоги Судової адміністрації містили положення, що порушували принципи добросовісної конкуренції. По-перше, державний орган прописав дуже стислі строки для надання сервісної підтримки – протягом 6 годин з моменту отримання заявки від користувача. По-друге, оригінальний виробник обладнання мав особисто підтвердити таку сервісну підтримку відповідними гарантійними листами. За словами Скаржника, жоден з провідних світових виробників, представлених в Україні, не може запропонувати такий сервіс.

Заявник кілька разів звертався до тендерного комітету з зауваженнями щодо тендерних умов. Але всі ключові рекомендації Скаржника Судова адміністрація відхилила. Проте Скаржник на цьому не зупинився і подав скаргу до Антимонопольного комітету України (АМКУ). Крім того, Скаржник звернувся до Ради з проханням взяти участь у розгляді його справи.

Вжиті заходи:

Інспектор Ради дослідив адміністративну практику вирішення аналогічних справ в АМКУ. Додатково інспектор навів антимонопольному комітету приклади судової практики вирішення спорів, що стосуються публічних закупівель. За результатами аналізу Рада підтвердила аргументованість позиції Скаржника і порекомендувала АМКУ повністю задовольнити його скаргу.

Результат:

За сприяння Ради 31 серпня АМКУ виніс рішення на користь Скаржника, погодившись, що положення документації конкурсних торгів дійсно порушують засади добросовісної конкуренції. Також цим рішенням АМКУ зобов'язав Судову адміністрацію внести відповідні зміни до тендерної документації. Справу успішно закрито протягом одного тижня.

ДІЇ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ



Предмет: Дії органів місцевого самоврядування - інші дії

Київавтодор дозволив осьове навантаження в 11 т на київській кільцевій дорозі

Об'єкт скарги:

Комунальна корпорація
«Київавтодор»
(Київавтодор)

Суть скарги:

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

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

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

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

Вжиті заходи:

Навесні 2017 року інспектор РБО звернувся з офіційними листами до Міністра інфраструктури України, Державного агентства автомобільних доріг України (Укравтодор) та Київавтодору з проханням уточнити максимально допустиме навантаження на вісь транспортних засобів, які рухаються трасою Т-10-27. Укравтодор відповів, що дана траса поділена на декілька ділянок, які контролюються відповідно Укравтодором та Київавтодором. На ділянці, яка відносилася до компетенції Укравтодору, максимальний показник допустимого навантаження за звичайних погодних умов дійсно становить 11 т. Стосовно характеристик іншої

ділянки, підконтрольної Київавтодору, одержати вичерпну інформацію шляхом офіційного листування не вдалося.

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

Результат:

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

Мамалигівський гіпсовий завод отримав гірничий відвід від Чернівецької обласної Ради

Об'єкт скарги:

Чернівецька обласна рада

Суть скарги:

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

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

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

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

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Забудовник зернового терміналу на Одещині нарешті отримав дозвільні документи

Об'єкт скарги:

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

Суть скарги:

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

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

Але Відділ ДАБК у законодавчо відведений десятиденний термін ані надав Скаржнику сертифікати, ані відмовив у їх видачі. Підприємство тричі зверталося з даною проблемою до Державної архітектурно-будівельної інспекції України (ДАБІ України), проте безрезультатно.

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Сільськогосподарське підприємство домоглося усунення бездіяльності районної адміністрації

Об'єкт скарги:

Радомишльська районна державна адміністрація (Радомишльська РДА)

Суть скарги:

Скаржник, підприємство, яке спеціалізується на вирощуванні зернових культур, зареєстроване у Житомирській області, звернувся до РБО зі скаргою на неефективні дії Радомишльської РДА щодо створення спеціальної Комісії з визначення та відшкодування збитків власникам та користувачам землі через незаконне зайняття земельних ділянок Скаржника іншим підприємством. 3 грудня 2015 року Скаржник неодноразово надсилав до Радомишльської РДА листи з вимогою сформувати Комісію та організувати її засідання щодо відшкодування збитків. Хоча склад Комісії був сформований, засідання не скликалися. Комісія аргументувала затягування необхідністю погодити Положення про визначення та відшкодування збитків Державною регуляторною службою.

Вжиті заходи:

Рада бізнес-омбудсмена встановила, що проекти документів такого виду не підлягають погодженню Державною регуляторною службою, і підстав, що б унеможливили

**ТОВ «ЮроКейп
Юкрейн І» отримало
дозвіл на розробку
документації
з землеустрою**

Об'єкт скарги:
Запорізька обласна
державна адміністрація
(ЗОДА)

скликання Комісії, немає. За результатами розслідування РБО надала рекомендацію Комісії при Радомишльській РДА невідкладно розглянути заяву Скаржника і скласти акт за результатами її розгляду.

Результат:

Радомишльська РДА виконала рекомендацію РБО.
Бездіяльність Комісії РДА усунуто, а справу закрито.

Суть скарги:

Наприкінці березня 2017 року компанія ТОВ «ЮроКейп Юкрейн І», що спеціалізується на проектуванні та будівництві вітряних електростанцій, звернулася до РБО зі скаргою на Розпорядження Запорізької ОДА, що не повністю відповідає чинному законодавству. Скаржник хотів збудувати об'єкти вітроелектростанції на земельних ділянках, наданих йому в оренду державою, для чого йому був потрібний дозвіл ЗОДА на розробку робочого проекту з землеустрою щодо рекультивації земель, ґрунтовий покрив яких буде порушено при будівництві. На звернення Скаржника ЗОДА ухвалила дозвіл на розробку проекту, проте зобов'язала Скаржника надати робочий проект на державну екологічну експертизу відповідно до статті 14 Закону України «Про екологічну експертизу». Скаржник не знайшов жодних вимог щодо необхідності проведення експертизи у Законі і звернувся до РБО.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали скарги, інспектор РБО надіслав запит до Запорізької ОДА з проханням переглянути видане Скаржнику Розпорядження на відповідність законодавству і внести необхідні зміни.

Результат:

5 травня Скаржник повідомив Раді про внесення змін до Розпорядження і надання йому дозволу на розробку робочого проекту. Справу було закрито.

Предмет: Виділення земельних ділянок

Бориспільська міськрада затвердила документи із землеустрою після тривалої затримки

Об'єкт скарги:

Бориспільська міська рада

Суть скарги:

11 серпня 2017 року до Ради звернулося агропідприємство з Київщини зі скаргою на бездіяльність Бориспільської міської ради. Міськрада близько двох місяців не погоджувала технічну документацію та договір оренди на земельну ділянку Скаржника.

У червні 2016 року агрокомпанія придбала у Борисполі зерновий елеватор (зернохосовище) та почала оформлювати договір оренди земельної ділянки, на якій він знаходився. Без договору оренди підприємство не могло повноцінно використовувати зернохосовище: підключити до нього електромережу та газопостачання, реконструювати приміщення та вести нове будівництво. Проте в силу різних причин процес отримання дозволу та затвердження технічної документації виявився для підприємства досить тривалим.

Спочатку з'ясувалося, що у земельному кадастрі неправильно вказали цільове призначення ділянки. Після виправлення помилки, на що пішло понад 2 місяці, підприємство зіткнулося з іншими проблемами. Зокрема, тривалий час міська рада не розглядала заяву Скаржника. Підприємство подало скаргу до Ради вже після того, як вся технічна документація була давно готова, але її погодження кілька разів поспіль не виносили на засідання міськради.

Вжиті заходи:

Інспектор Ради детально дослідив обставини справи та провів низку телефонних переговорів з представниками Бориспільської міськради. В ході переговорів Рада підтримала позицію Скаржника та роз'яснила міськраді наслідки порушення строків затвердження технічної документації. Інспектор рекомендував голові комісії з земельних питань винести питання Скаржника на розгляд найближчої сесії.

Результат:

9 вересня Бориспільська міськрада нарешті затвердила технічну документацію на земельну ділянку Скаржника. Завдяки втручання Ради та співпраці з боку посадових осіб Бориспільської міської ради питання, яке Скаржник не міг врегулювати тривалий час, успішно закрито менш ніж за місяць.

ДІЇ ПРОКУРАТУРИ УКРАЇНИ



Предмет: Процесуальні зловживання Прокуратури України

**Прокуратура
Києва повернула
інвестиційній компанії
вилучене майно**

Об'єкт скарги:

Прокуратура міста Києва
(Прокуратура Києва)

Суть скарги:

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

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

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

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

**Прокуратура
припинила митні
огляди імпортованих
товарів підприємства
роздрібною торгівлі**

Суть скарги:

У жовтні 2016 року Скаржник, компанія, що спеціалізується на роздрібній торгівлі, зареєстрована у Києві, звернувся до РБО за допомогою через процесуальні порушення з боку Військової прокуратури і УЗЕ в Київській області під час досудового розслідування кримінального провадження. Зокрема, Скаржник повідомляв про регулярне безпідставне ініціювання митних огледів імпортованих товарів.

Об'єкт скарги:

Військова прокуратура
Київського гарнізону
Центрального регіону
України (Військова
прокуратура), Управління
захисту економіки
в Київській області
Департаменту захисту
економіки Національної
Поліції України
(УЗЕ в Київській області)

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Генеральної Прокуратури України, Військової прокуратури і УЗЕ в Київській області з проханням звернути увагу на проблему Скаржника і перевірити необхідність продовження оперативних і слідчих дій в рамках розслідування кримінального провадження. У відповіді Військова прокуратура повідомила РБО, що кримінальне провадження і запит РБО передано до Прокуратури м. Києва.

11 січня 2017 року Генеральна Прокуратура України повідомила Раді про те, що Прокуратура Києва розпочала кримінальне провадження за фактом недобросовісної поведінки посадовців Військової прокуратури і УЗЕ в Київській області. Генеральна Прокуратура України взяла під контроль хід досудового розслідування в обох кримінальних провадженнях.

Результат:

25 січня Скаржник підтвердив Раді, що розпочалися слідчі дії в рамках кримінального провадження щодо Військової прокуратури і УЗЕ в Київській області, і повідомив про припинення митних оглядів імпортованих ним товарів. Справу було закрито.

**Прокуратура
повернула вилучене
майно обробнику
деревини**

Об'єкт скарги:

Прокуратура Волинської
області (Волинська
прокуратура)

Суть скарги:

В листопаді 2016 року Скаржник, компанія, яка спеціалізується на обробці деревини, звернувся до РБО за допомогою через непрофесійну поведінку прокурорів Прокуратури Волинської області.

Скаржник повідомив, що в ході слідчих дій Прокуратура Волинської області здійснила огляд і вилучила пиломатеріали Скаржника. Слідчий суддя вирішив повернути власність Скаржнику, проте Волинська Прокуратура не виконала ухвалу.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до Генеральної Прокуратури України з рекомендацією перевірити законність дій Волинської Прокуратури щодо неповернення майна, вилученого під час огляду в рамках кримінального провадження.

**Співробітник
Краматорської
Прокуратури поніс
дисциплінарну
відповідальність
за неправомірні дії**

Об'єкт скарги:

Співробітник
Краматорської місцевої
прокуратури

Інспектор РБО також передав справу для обговорення на засіданні робочої групи між РБО та Генеральною Прокуратурою як приклад процесуальних зловживань під час ведення кримінальних проваджень проти бізнесу.

Результат:

Завдяки зусиллям РБО Волинська Прокуратура повернула вилучені пиломатеріали Скаржнику. Справу було успішно закрито.

Суть скарги:

19 травня 2017 року до Ради звернулося підприємство, що займається реалізацією медичного обладнання, зі скаргою на дії співробітника Краматорської місцевої прокуратури. Він, за словами Скаржника, чинив тиск на компанію та шукав формальні приводи розпочати проти неї кримінальне провадження.

Як повідомляв Скаржник, це стало відбуватися після того, як підприємство виграло відкритий тендер на постачання медичних товарів для лікарні. За словами Скаржника, у прокуратури виникли сумніви щодо правомірності перемоги компанії у конкурсі.

Так, вказаний співробітник прокуратури з особистої електронної пошти вимагав від підприємства надати оригінали тендерної документації, поданих в системі «Prozorro» – нібито для перевірки їх достовірності. За словами Скаржника, всі оригінали та копії з печатками і підписами були надані замовнику тендера, а підтвердження їх достовірності не входить до повноважень органів прокуратури.

Вжиті заходи:

31 травня Інспектор Ради почав з'ясовувати обставини справи та правомірність дій співробітника прокуратури. Для цього він направив два відповідних запити до Прокурора Донецької області. На початку липня Інспектор домігся ініціювання службової перевірки Прокуратурою Донецької області, оскільки дії співробітника Прокуратури дійсно не відповідали вимогам законодавства.

Результат:

31 липня Донецька Прокуратура повідомила Раді про те, що за результатами проведеної службової перевірки до співробітника прокуратури було застосовано стягнення у вигляді позбавлення його грошової премії. Справу закрито.

**Києво-Святошинська
місцева прокуратура
закрила кримінальне
провадження проти
косметичної компанії**

Об'єкт скарги:

Макарівський відділ
поліції Головного
управління Національної
поліції у Київській
області (Макарівський
відділ поліції), Києво-
Святошинська місцева
прокуратура Київської
області (Києво-
Святошинська місцева
прокуратура)

Суть скарги:

19 травня 2017 року український підрозділ всесвітньо відомої косметичної компанії звернувся до РБО за допомогою через досудове розслідування кримінального провадження, розпочатого Макарівським відділом поліції стосовно Скаржника. Орендодавець Скаржника звернувся в поліцію після того, як отримав повідомлення від компанії щодо розірвання договору оренди і звинуватив Скаржника у навмисному пошкодженні орендованого майна. Скаржник кілька разів звертався до Києво-Святошинської місцевої прокуратури з проханням закрити кримінальне провадження, проте безуспішно.

Вжиті заходи:

Під час розслідування скарги адвокат Скаржника надав інспектору РБО Акт повернення орендованих приміщень, в якому Орендодавець засвідчував відсутність будь-яких претензій до Скаржника і до стану повернутих приміщень.

27 червня інспектор РБО звернувся до Києво-Святошинської місцевої прокуратури з проханням перевірити доцільність досудового розслідування кримінального провадження з урахуванням наданих Скаржником доказів. Інспектор РБО також зустрівся по справі з керівником Києво-Святошинської місцевої прокуратури.

Результат:

За тиждень після зустрічі інспектора Ради з керівництвом Києво-Святошинської місцевої прокуратури кримінальне провадження було закрито через відсутність складу злочину.

Предмет: Прокуратура України- інші дії

**Генеральна
прокуратура
повернула документи
цементному заводу**

Об'єкт скарги:

Генеральна прокуратура
України

Суть скарги:

6 квітня 2017 року представники цементного заводу звернулися до РБО. Скаржник стверджував, що минулого місяця Генеральна прокуратура вилучила заяву компанії щодо подовження дії спеціального дозволу на використання надр під час обшуку у приміщенні Державної служби геології та надр України (Держгеонадра). Це загрожувало припиненню діяльності Скаржника, адже позбавляло його права на вчасне поновлення дії дозволу на видобуток вапняку, який використовується при виробництві цементу.

Вжиті заходи:

Наступного дня після отримання скарги, під час телефонної розмови з високопосадовцем Держгеонадр інспектор РБО дізнався, що документи Скаржника були вилучені в Держгеонадрах на підставі ухвали слідчого судді Печерського районного суду від 13 березня 2017 року про обшук у рамках кримінального провадження, до якого Скаржник не має відношення.

11 квітня заступник бізнес-омбудсмена звернувся до керівництва Генеральної прокуратури з проханням повернути Скаржнику вилучені документи, посилаючись на те, що у разі невчасного поновлення спеціального дозволу, підприємству довелося б зупинити виробництво.

Результат:

Після втручання Ради, 12 квітня Генеральна прокуратура повернула документи Скаржника до Держгеонадр. 13 квітня, на сьомий день після подачі скарги до Ради, Скаржник повідомив про успішне вирішення його питання. Справу було закрито.

МИТНІ ПИТАННЯ



Предмет: Митне кримінальне провадження

Кримінальну справу проти керівництва «Агрохім 2001» закрито

Об'єкт скарги:

ГУ ДФС у Черкаській області (Черкаська ДФС)

Суть скарги:

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

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

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

Вжиті заходи:

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

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

Результат:

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

Предмет: Оцінка митної вартості

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

Об'єкт скарги:

Рівненська митниця ДФС
(Рівненська митниця)

Суть скарги:

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

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

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

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

Вжиті заходи:

На початку вересня інспектор РБО направив письмовий запит до Державної фіскальної служби щодо питання Скаржника. Також він організував і особисто взяв участь у зустрічі імпортера та Рівненської митниці, щоб визначити причини коригування митної вартості та усунути їх. За результатами зустрічі Скаржник вніс до договору купівлі-продажу зміни, що чіткіше описували процедуру оплати товару та підтверджували його контрактну вартість.

Результат:

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

Закарпатська митниця розблокувала вантаж заводу «Промлит»

Об'єкт скарги:

Закарпатська митниця
ДФС (Закарпатська
митниця)

Суть скарги:

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

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

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Київська митниця повернула переплату митних платежів фармацевтичній компанії

Об'єкт скарги:

Київська митниця ДФС
(Київська митниця)

Суть скарги:

11 липня 2017 року РБО отримала скаргу на дії Київської митниці від провідної міжнародної фармацевтичної компанії. Київська митниця зволікала з поверненням 242 тис. грн. митних платежів, надмірно сплачених Заявником у другій половині 2016 року.

Скаржник намагався повернути переплату в судовому порядку, і адміністративний суд прийняв рішення на його

користь. Проте Київська митниця відмовилася повертати кошти, посилаючись на відсутність розгляду справи в апеляційному та касаційному суді.

Вжиті заходи:

8 серпня інспектор РБО надіслала письмовий запит керівнику Київської митниці з проханням виконати рішення суду і повернути переглату Скаржникові. Додатково інспектор винесла питання імпортера на розгляд Експертної групи ДФС.

Результат:

21 серпня Скаржник отримав надмірно сплачену суму митних платежів в повному обсязі. Справу було успішно закрито менш ніж зі два місяці.

Предмет: Митне оформлення (затримка/ відмова)

РБО закрила справу щодо затримки митного оформлення за один день

Об'єкт скарги:

Івано-Франківська митниця Головного управління Державної фіскальної служби в Івано-Франківській області (Івано-Франківська митниця)

Суть скарги:

Наприкінці травня 2017 року компанія-імпортер хімічних виробів з Івано-Франківська звернулася до РБО через затримку митного оформлення товарів промислової хімії Івано-Франківською митницею.

Вжиті заходи:

В день отримання скарги інспектор РБО організував телефонну конференцію між Скаржником та керівництвом Івано-Франківської митниці, щоб з'ясувати обставини скарги.

Виявилося, що між Скаржником та Митницею було непорозуміння щодо процедури експертизи зразків продукції, яка ввозилася до України. Митниця просила Скаржника прибути до митного посту, щоб оглянути товар для присвоєння митної класифікації. Скаржник натомість пропонував митниці взяти необхідні зразки самостійно і надати йому рішення керівника митниці щодо підстав для продовження звичайного 4-годинного терміну митного оформлення.

Результат:

Завдяки посередництву Ради Скаржник наступного дня погодився прибути до митного посту та надати продукцію для експертизи. За сприяння фахівців Ради питання вдалося вирішити менш ніж за один день.

Припинено порушення прав імпортерів скрапленого газу з боку СБУ

Об'єкт скарги:

Енергетична митниця Державної фіскальної служби України, Міністерство економічного розвитку і торгівлі (МЕРТ), Служба безпеки України (СБУ)

Суть скарги:

У січні 2017 року кілька українських імпортерів скрапленого газу звернулися до РБО через зупинку митного оформлення скрапленого газу – СБУ мала намір перевірити його безпечність. Деякі партії товару простоювали без розмитнення більше двох місяців. Посадові особи СБУ також звернулися до МЕРТ з поданням застосувати до Скаржників санкції, що обмежують зовнішньоекономічну діяльність.

Вжиті заходи:

Інспектори РБО дійшли висновку, що заходи щодо Скаржників, на яких наполягала СБУ, були надмірними і загрожували зупинити господарську діяльність компаній без відповідних рішень суду.

Протягом лютого-березня інспектори Ради неодноразово зверталися до СБУ, МЕРТ і митних органів з проханням переглянути доцільність санкцій і блокування товару на митницях.

Результат:

За два місяці з моменту звернення до РБО санкції до Скаржників було скасовано. СБУ припинила блокування товару на митницях, і Скаржники змогли повернутися до звичної діяльності.

Предмет: Митні питання-інші дії

Київська митниця погодила імпорту товарів з нульовою ставкою мита

Об'єкт скарги:

Київська митниця ДФС (Київська митниця)

Суть скарги:

4 серпня 2017 року до РБО звернулося підприємство зі скаргою на Київську митницю. Скаржник кілька років поспіль ввозив на територію України товар за нульовою ставкою мита, але у березні митниця прийняла рішення змінити код товару і відповідно підвищила ставку ввізного мита до 6,5%.

Скаржник намагався самостійно переконати органи ДФС у безпідставності такого рішення, проте безрезультатно.

Вжиті заходи:

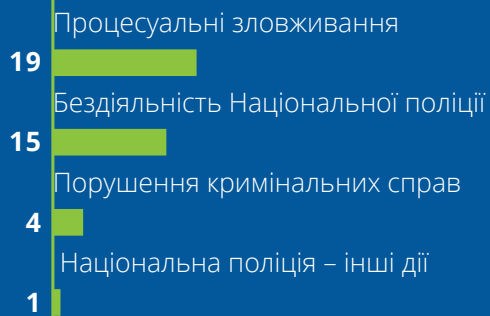
11 серпня інспектор РБО ініціював зустріч Скаржника з Київською митницею. Під час зустрічі сторони уважно

вивчили усі наявні в скарзі матеріали, зокрема дані лабораторних досліджень, які не давали однозначної відповіді на питання щодо митної класифікації товару. В результаті Київська митниця погодилася, що саме хімічна формула і фізичні властивості товару, підтверджені виробником, мають бути визначальними у цій спірній ситуації. Сторони домовилися, що Скаржник підготує додаткові документи для підтвердження хіміко-фізичних властивостей імпортованої продукції. Скаржник надав експертам Київської митниці хімічну формулу харчових добавок, що доводила їх належність до групи з нульовою ставкою мита.

Результат:

29 серпня Скаржник повідомив, що за товаром було закріплено класифікаційний код, що передбачає нульову ставку ввізного мита. Це дозволило підприємству зекономити 1,2 млн. грн.

ДІЇ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ



Предмет: Процесуальні зловживання Національної поліції

Солом'янське управління поліції повернуло скаржникам вилучене майно

Об'єкт скарги:

Солом'янське управління поліції Головного управління Національної поліції в Києві (Солом'янське УП)

Суть скарги:

9 серпня 2017 року РБО отримала три Скарги на бездіяльність слідчого Солом'янського УП від Групи Компаній, що виробляє та продає силові кабелі. Понад півроку Скаржники не могли повернути конфісковане майно. Господарська діяльність підприємств була фактично заблокована.

Історія Скаржників розпочалася ще наприкінці 2016 року, коли Головне управління контррозвідального захисту інтересів держави у сфері економічної безпеки Служби безпеки України (управління контррозвідального захисту СБУ) отримало повідомлення про те, що нібито Група Компаній виготовляє підробну продукцію, яка не відповідає встановленим вимогам якості та безпеки. На думку Скаржників, це повідомлення ініціювали їх конкуренти. Тож Солом'янське УП провело обшуки в офісах і на складах компаній та вилучило їхнє майно і документи. Як зазначають постраждалі, обшуки та конфіскація проводилися зі значною кількістю порушень. Частина вилученої продукції було передано на відповідальне зберігання конкурентам Скаржників.

Самостійно вирішити проблему Скаржникам не вдалося. Вони зверталися до суду, який прийняв рішення на їх користь та зобов'язав слідчого Солом'янського УП повернути підприємствам вилучене майно. Проте слідчий не виконував ухвали суду.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО письмово звернувся до Начальника Головного управління Нацполіції у м. Києві та Начальника Солом'янського УП з вимогою виконати рішення судів та повернути майно Скаржникам. Також Інспектор надав рекомендації Групі Компаній щодо подальших дій в даній ситуації. Зокрема, він пояснив, що суд може надати підтвердження отримання ухвали Солом'янським УП або ж повторно її направити.

Результат:

13 вересня Слідчий виконав ухвали суду та пояснив причину затримки – частина вилученого майна передавалася на експертизу. Скаржники отримали вилучене майно та документи. Справу успішно закрито протягом місяця.

Прокуратура поновила порушені права ТОВ «Рекітт Бенкізер Хаусхолд Енд Хелс Кер Україна»

Об'єкт скарги:

Подільське управління поліції Головного управління Національної поліції в м. Києві (Подільське управління поліції); Головне управління контррозвідального захисту інтересів держави у сфері економічної безпеки Служби безпеки України («Управління економічної безпеки СБУ»)

Суть скарги:

2 грудня 2016 року Скаржник, ТОВ «Рекітт Бенкізер Хаусхолд Енд Хелс Кер Україна», один зі світових лідерів у виробництві товарів для дому, лікарських засобів та засобів для здоров'я і гігієни, звернувся до РБО зі скаргою щодо кримінального провадження, відкритого Подільським управлінням поліції. Кримінальне провадження було розпочате у зв'язку з підозрою у наданні Скаржником неправдивої інформації під час реєстрації медичного препарату «Стрепсілс» у Міністерстві охорони здоров'я України, і мінімізації сум податків. Оперативний супровід кримінального провадження здійснювався Управлінням економічної безпеки СБУ. Скаржник скаржився на те, що в рамках розслідування кримінального провадження співробітники Управління економічної безпеки СБУ здійснили дії, спрямовані на повне блокування бізнесу Скаржника в Україні, а саме вилучення фінансових документів в обслуговуючих банках, вилучення у державного регулятора реєстраційних матеріалів на лікарський засіб «Стрепсілс», звернення до Мінекономіки з клопотанням накласти санкцію у вигляді зупинення зовнішньоекономічних операцій Скаржника тощо.

Вжиті заходи:

Бізнес-омбудсмен в Україні Альгїрдас Шемета особисто звернувся до Генерального прокурора України Юрія Луценка з проханням відреагувати на неправомірні дії з боку Подільського управління поліції та Управління економічної безпеки СБУ.

За результатами зустрічі Генеральний прокурор надав доручення прокурору міста Києва невідкладно вжити заходів, спрямованих на захист законних прав та інтересів Скаржника, і зобов'язав доповісти про виконання таких заходів у найкоротші терміни.

Результат:

24 січня 2017 року Генеральний прокурор повідомив Скаржнику, що прокурор міста Києва прийняв рішення про закриття кримінального провадження. Скаржник подякував Раді бізнес-омбудсмена за увагу до їх справи та її об'єктивний розгляд, зазначивши, що рішення про закриття кримінального провадження – це серйозний сигнал, який сприятиме поверненню довіри міжнародних компаній та інвесторів до України.

**Рада допомогла
аграрній компанії
у розслідуванні
кримінального
провадження**

Об'єкт скарги:

Районне відділення
поліції Головного
Управління Національної
Поліції України (Районне
відділення поліції)
у Тернопільській області

Суть скарги:

8 лютого 2017 року аграрна компанія, зареєстрована у Тернопільській області, звернулася до РБО зі скаргою на бездіяльність слідчих Районного відділення поліції у Тернопільській області. Слідчі не вживали необхідних заходів для розслідування кримінального провадження, відкритого за заявою Скаржника через побиття працівників його компанії.

Вжиті заходи:

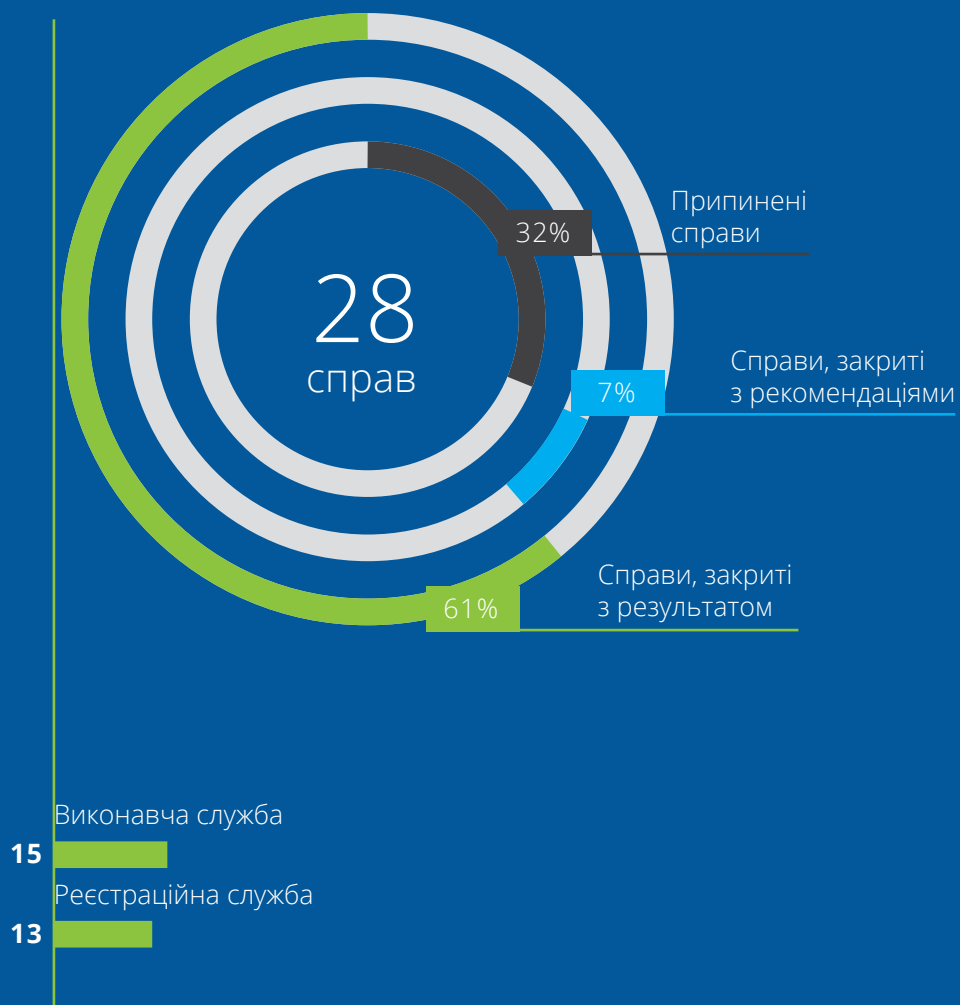
Інспектор РБО у день отримання скарги звернувся у телефонному режимі, а 21 лютого письмово до Головного управління Нацполіції у Тернопільській області з проханням перевірити обставини скарги. У своїй відповіді Раді Нацполіції підтвердила, що скарга була обґрунтованою. Нацполіції надала слідчим Районного відділення поліції вказівки активізувати розслідування кримінального провадження Скаржника. Крім того, Нацполіції розпочала службове розслідування щодо винних у бездіяльності осіб.

Інспектор РБО також обговорив скаргу зі співробітником Тернопільської обласної державної адміністрації, внаслідок чого керівництво Тернопільської ОДА провело дві наради по питанню Скаржника із правоохоронцями області.

Результат:

Внаслідок втручання РБО розслідування кримінального провадження було активізовано. Винні у бездіяльності слідчі отримали догану і попередження про необхідність суворого дотримання службової дисципліни. РБО закрила справу за місяць після отримання звернення. Скаржник подякував Раді за успішне вирішення його питання.

ДІЇ МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ



Предмет: Виконавча служба**Мін'юст вдосконалив
порядок реалізації
арештованого майна****Об'єкт скарги:**

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

Суть скарги:

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

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

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

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Скасовано незаконні зміни в установчих документах провайдера фінансових / ІТ послуг

Об'єкт скарги:

Печерська районна в місті Києві державна адміністрація (Печерська РДА)

Суть скарги:

25 травня 2017 року іноземний провайдер фінансових та ІТ послуг, зареєстрований у Києві, звернувся до РБО через неправомірні дії з боку державного реєстратора Печерської РДА, які полягали у внесенні змін до структури власників та керівництва компанії на основі підроблених документів. Скаржник також звернувся до Комісії з питань розгляду скарг у сфері державної реєстрації Міністерства юстиції України (Комісії) з проханням організувати засідання по його справі.

Вжиті заходи:

30 травня інспектор РБО взяв участь у засіданні Комісії, де підтримав позицію Скаржника і наголосив на необхідності неупередженого розгляду скарги.

Результат:

13 червня Скаржник повідомив Раді, що своїм рішенням Комісія скасувала реєстраційні дії, і він повернувся до нормальної діяльності. Справу закрито менш ніж за місяць, а державний реєстратор був відключений від доступу до реєстру на три місяці.

Предмет: Реєстраційна служба

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

Об'єкт скарги:

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

Суть скарги:

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

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

Відновлено право власності на земельні ділянки великого українського автохолдинга

Об'єкт скарги:

Міністерство юстиції України (Мін'юст), Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру (Держгеокадастр)

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

Суть скарги:

У червні 2017 року до Ради звернувся великий український автомобільний холдинг зі скаргою на дії Мін'юсту та Держгеокадастру. Скаржник повідомив, що державний реєстратор змінив інформацію про власника земельних ділянок, що належать Скаржнику. Згодом держреєстратор усунув помилку в Державному реєстрі прав, але ці зміни автоматично не відобразилися в Державному земельному кадастрі. Скаржник звертався з цією проблемою до Мін'юсту, проте безрезультатно.

Вжиті заходи:

4 липня 2017 року заступник бізнес-омбудсмена Ярослав Грегірчак особисто зустрівся з керівництвом Мін'юсту. Експерти Ради з'ясували, що для належної синхронізації між даними Державного реєстру прав та Державного земельного кадастру необхідно внести зміни до регуляторних актів Кабінету Міністрів (КМУ).

Результат:

В результаті зустрічі Мін'юст розробив проект змін до нормативно-правових актів. 12 липня 2017 року КМУ прийняв Постанову № 509 «Про затвердження Порядку доступу державних реєстраторів прав на нерухоме майно та користування відомостями Державного земельного кадастру». Питання Скаржника вдалося вирішити менш ніж за місяць.

Державна виконавча служба зняла арешт з банківських рахунків підрозділу фармацевтичної корпорації

Об'єкт скарги:

Департамент державної виконавчої служби (ДВС) Міністерства юстиції України

Суть скарги:

6 липня 2017 року український підрозділ всесвітньо відомої фармацевтичної корпорації, розташований у Києві, звернувся до РБО через арешт банківських рахунків Державною виконавчою службою в ході виконавчого провадження, в якому Скаржник є боржником.

Вжиті заходи:

Бізнес-омбудсмен вирішив розслідувати скаргу, незважаючи на те, що чинне законодавство не передбачає права боржника на адміністративне оскарження дій ДВС у ході виконавчого провадження.

В день отримання скарги інспектор РБО обговорив можливість зняття арешту з банківських рахунків із керівництвом ДВС і надіслав письмове звернення по скарзі до Міністерства юстиції України.

Результат:

13 липня Скаржник поінформував Раду про зняття арешту з усіх рахунків. Справу було закрито за тиждень.

ДІЇ СЛУЖБИ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ



Предмет: Процесуальні зловживання

**Агropідприємству
з Полтавщини
повернули вилучені
майно та документи**

Об'єкт скарги:

Управління Служби
безпеки України
в Полтавській області
(УСБУ в Полтавській
області)

Суть скарги:

19 травня 2017 року до Ради зі скаргою на дії УСБУ в Полтавській області звернулося агropідприємство, що займається оптовою поставкою агрохімікатів та насіння сільськогосподарських культур.

За словами Скаржника, 19 та 21 квітня, саме в розпал посівної кампанії, працівники СБУ провели обшуки на складах підприємства. Силовики вилучили комп'ютерну техніку підприємства, документи, бухгалтерську звітність та агрохімікати. Підставою обшуків стали підозри, що компанія має стосунок до контрабанди отруйних речовин і виготовлення з них контрафактних сільськогосподарських хімікатів. Проте підприємство зі звинуваченнями не погоджувалося. Воно стверджувало, що за весь час свого існування взагалі не укладало зовнішньоекономічних контрактів та не купувало товар у нерезидентів. Скаржник повідомив, що співпрацює з суб'єктами господарювання виключно на території України, в межах вимог чинного законодавства. Більше того, Скаржник стверджував, що довів це під час обшуків СБУ, проте силовики все одно вилучили майно та документи.

Скаржник самостійно звертався до СБУ, Прокуратури та районного Суду в Полтаві. Останній виніс рішення на користь підприємства та зобов'язав СБУ повернути вилучене майно. Проте УСБУ в Полтавській області зволікало з виконанням рішення суду. Тим часом Скаржник ніс збитки за невиконаними контрактами. Його господарська діяльність була повністю заблокована.

Вжиті заходи:

Вивчивши матеріали справи, інспектор Ради надіслав офіційний лист-звернення до Генеральної прокуратури України (ГПУ) з проханням перевірити правомірність дій слідчих під час обшуків та повернути Скаржнику документи та майно, вилучені під час обшуку. Крім того, інспектор виніс питання Скаржника на засідання експертної групи в ГПУ та СБУ.

Результат:

27 липня перший заступник Генерального прокурора повідомив Раді про те, що документи, комп'ютерну техніку та більшість агрохімікатів повернули Скаржнику. Компанія також підтвердила цю інформацію. Справу було успішно закрито.

Предмет: Служба безпеки України – інші питання

МЕРТ скасувало режим індивідуального ліцензування виробнику негорючої теплоізоляції

Об'єкт скарги:

Міністерство економічного розвитку і торгівлі (МЕРТ),
Управління Служби безпеки України в Черкаській області (СБУ в Черкаській області), Черкаська митниця Державної фіскальної служби України (Черкаська митниця)

Суть скарги:

В листопаді 2016 року Скаржник, підприємство ТОВ «Завод теплоізоляційних матеріалів «ТЕХНО», яке спеціалізується на виробництві теплоізоляції для будівельної галузі, звернувся до РБО зі скаргою на неправомірні дії МЕРТ, СБУ у Черкаській області і Черкаської митниці. Скаржник повідомляв, що протягом червня 2016 року він імпортував глину на митну територію України. Через надмірну вагу глини Черкаська митниця склала протокол про порушення Скаржником митних правил і передала інформацію до СБУ. Ґрунтуючись на інформації, отриманій від СБУ, МЕРТ прийняло рішення запровадити щодо Скаржника спеціальну санкцію у вигляді режиму індивідуального ліцензування.

Вжиті заходи:

23 листопада інспектор РБО звернувся до МЕРТ з вимогою забезпечити повний і неупереджений розгляд клопотання Скаржника щодо скасування спеціальної санкції.

Результат:

В результаті втручання РБО 22 грудня МЕРТ скасувало спеціальну санкцію у вигляді режиму індивідуального ліцензування щодо Скаржника. Справу було закрито.

Львівська митниця розблокувала імпорт соєвого лецитину

Об'єкт скарги:

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

Суть скарги:

3 листопада 2017 року зі скаргою на СБУ до РБО звернувся дистриб'ютор харчових інгредієнтів.

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

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

вважається генно модифікованим, якщо вміст ГМО в ньому перевищує 0,9%.

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

Вжиті заходи:

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

Результат:

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

ДІЇ ДЕРЖАВНИХ КОМПАНІЙ



Предмет: Зловживання владою

**РБО допомогла
усунути зловживання
з боку державного
підприємства**

Об'єкт скарги:
Державне підприємство
«Артемсіль»
(ДП «Артемсіль»)

Суть скарги:

Оптова компанія ТОВ «Український національний продукт», зареєстрована у Дніпропетровській області, звернулася до РБО зі скаргою на зловживання монопольним становищем ДП «Артемсіль», що контролює більше 90% видобутку і ринку поставок солі в Україні. Держпідприємство відмовлялося підписати прямий договір зі Скаржником на поставку солі на 2017 рік і натомість пропонувало Скаржникові підписати договір з одним із дистриб'юторів. Фактично Держпідприємство здійснило правопорушення, адже воно зобов'язане підписувати прямі договори на поставки солі. Скаржник вже звертався до РБО з аналогічним питанням на початку 2016 року, коли ДП «Артемсіль» відмовлялося підписати аналогічний договір на 2016 рік.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО визначив, що відмова ДП «Артемсіль» підписати договір на поставку солі зі Скаржником може свідчити про зловживання монопольним становищем у розумінні ст. 13 Закону України «Про захист економічної конкуренції».

Інспектор РБО звернувся до ДП «Артемсіль» з вимогою невідкладно вжити всіх заходів для підписання договору на поставку солі зі Скаржником на 2017 рік.

Результат:

В результаті втручання Ради 16 січня 2017 року ДП «Артемсіль» підписало новий договір на поставку солі зі Скаржником. Справу було успішно закрито.

ДІЇ ПРИРОДНИХ МОНОПОЛІЙ



Природні монополії – бездіяльність / затримки

3

Природні монополії – інші дії

1

Предмет: Природні монополії - бездіяльність / затримки

**Житловий комплекс
нарешті підключено
до вишгородського
Водоканалу**

Об'єкт скарги:

Виконавчий комітет
Вишгородської міської
ради (Вишгородська
міська рада)

Суть скарги:

У травні 2017 року РБО отримала скаргу від забудовника житлового комплексу у Вишгороді на дії Вишгородської міської ради. Протягом двох років Скаржник не міг отримати погоджені технічні умови (ТУ) на підключення нового будинку до систем водопостачання і водовідведення. Причиною могли стати протиріччя між Скаржником і органами державної влади у минулому по інших питаннях. Водопостачання комплексу з 1100 квартир залишалося під питанням. Законодавство визначає, що ТУ видаються протягом 10 днів з дати реєстрації відповідної заяви. За процедурою, Водоканал готує ТУ, а міська рада має їх затвердити або відхилити. В останньому випадку у Скаржника є підстави для оскарження рішення в суді.

Водоканал чотири рази готував проекти ТУ і направляв їх на затвердження Вишгородської міської ради. Але рішення щодо погодження/відмови так і не було прийнято, оскільки кожного разу на голосуванні не набиралося достатньої кількості голосів.

Не отримавши жодного рішення від міської ради, Скаржник звернувся до київського відділення Антимонопольного Комітету України. АМКУ ознаки правопорушення побачив, на розгляд їх виніс, але вирішенню проблеми це ніяк не сприяло. Введення будинків в експлуатацію затягувалося.

Вжиті заходи:

Інспектор РБО звернувся до мера Вишгорода з проханням розглянути питання Скаржника на найближчому засіданні міської ради.

Результат:

23 червня Вишгородська міська рада погодила приєднання об'єкту до централізованих систем водопостачання та водовідведення. Проблему, що тривала понад два роки, успішно вирішено.



5

**СИСТЕМНІ
ПРОБЛЕМИ ТА
РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Протягом звітного періоду при розгляді скарг Рада бізнес-омбудсмена виявила низку проблем, що має системний характер та містить ризики для ділового клімату України. Рекомендації Уряду щодо шляхів усунення цих проблем були представлені як в тематичних системних звітах, так і за результатами окремих розслідувань конкретних скарг.

5.1. Системні проблеми, виявлені у звітному періоді

(Пункт 5.3.1 (h) Регламенту)

Безумовно, переважна більшість питань, з якими скаржники зверталися до РБО, стосувалися діяльності **Державної фіскальної служби**. Згідно з нашою статистикою, частка податкових та митних питань стабільно зростала та досягла 64 % від загальної кількості скарг в 2017 році. Звернення щодо податкових перевірок були для нас досить проблемним питанням цього року. Разом з подвоєнням кількості скарг, цей предмет демонстрував низьке співвідношення успішно закритих справ – лише 28%. Ми зможемо покращити ситуацію, якщо державні органи дослуховуватимуться до аргументів в підтримку нашої позиції.

З позитивних трендів – кількість звернень щодо проблемного питання попередніх періодів, відшкодування ПДВ, зменшилася на 25% в порівнянні з 2016 роком.

Тим часом, в нашій роботі з'явилося нове гаряче питання – блокування податкових накладних. Очевидно, це обумовлено специфікою роботи автоматизованої системи реєстрації податкових накладних, яка працювала протягом 5 місяців 2017 року – з 1 липня по 1 грудня.

Така велика частка скарг щодо блокування **податкових накладних** (33% від загальної кількості звернень) помітно вплинула на портрет скаржника. Ми спостерігаємо це відносно

галузей, що зазнали найбільшого впливу:

- зростання кількості скарг від оптової торгівлі, промислового виробництва, сільського господарства та гірничодобувної промисловості;
- розміру бізнесу – переважно малий та середній;
- джерел походження інвестицій – переважно місцеві компанії.

Позитивна тенденція у взаємодії з Державною фіскальною службою полягає в тому, що цей державний орган демонструє високий рівень виконання наших рекомендацій. У 2017 році він сягнув рекордних 93%,

що на два відсоткових пункти більше, ніж 2016 року.

Підсумовуючи річні результати, можемо відмітити, що кількість скарг на дії всіх **правоохоронних органів** (прокуратури, Національної поліції, Державної служби безпеки) зросла більш ніж вдвічі та становила 11% від загального обсягу звернень.

Проте є і позитивні тенденції. Частка справ Національної поліції та Служби безпеки України закривалися з позитивним результатом для скаржника на 5 відсоткових пунктів частіше, ніж в середньому. У той же час частка справ, розгляд яких припинено, була нижчою за середню на 10 відсоткових пунктів.

Крім того, цього року ми досягли значних успіхів у розвитку співпраці з правоохоронними органами. У вересні 2017 року ми підписали Меморандум про партнерство та співробітництво зі Службою безпеки України. В грудні 2017 року набрав чинності

закон про зменшення тиску на бізнес, відомий як #МаскиШоуСтоп, що запроваджує обов'язкову відеофіксацію обшуків. Як одні з розробників тексту цього закону, ми взяли безпосередню участь у забезпеченні його прийняття, працюючи у команді Прем'єр-міністра разом з Мін'юстом, UkraineInvest та провідними вітчизняними бізнес-асоціаціями.

Інший чинник, за яким ми спостерігаємо та який негативно впливає на якість ділового середовища в Україні, – це **рейдерство**. Ця проблема підтверджується, зокрема, статистикою скарг, отриманих Радою. Так з початку своєї діяльності Рада отримала близько 20 скарг, пов'язаних з рейдерськими атаками на бізнес. Для вирішення цієї проблеми ми підготували системний звіт «Боротьба з рейдерством: поточний стан та рекомендації». Цей документ містить перелік рекомендацій Уряду, спрямованих

на підвищення ефективності боротьби з рейдерами та впровадження стандартів доброчесності.

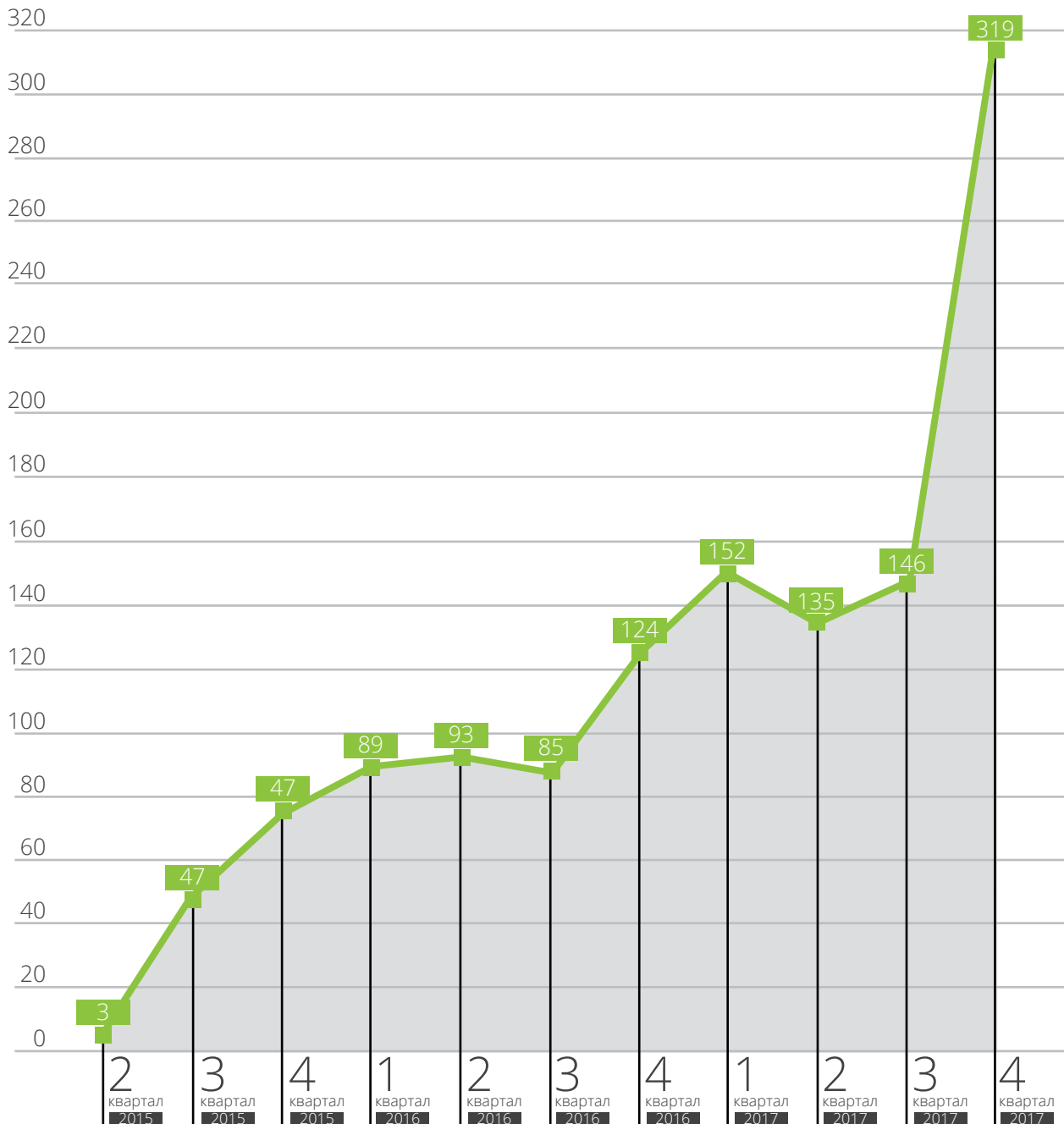
Звіти РБО зосереджуються не лише на проблемах системного характеру, а й на нових можливостях для ведення бізнесу в Україні. Тому цього року ми підготували новий системний звіт «Контроль над контролерами», присвячений **реформі контролюючих органів**.

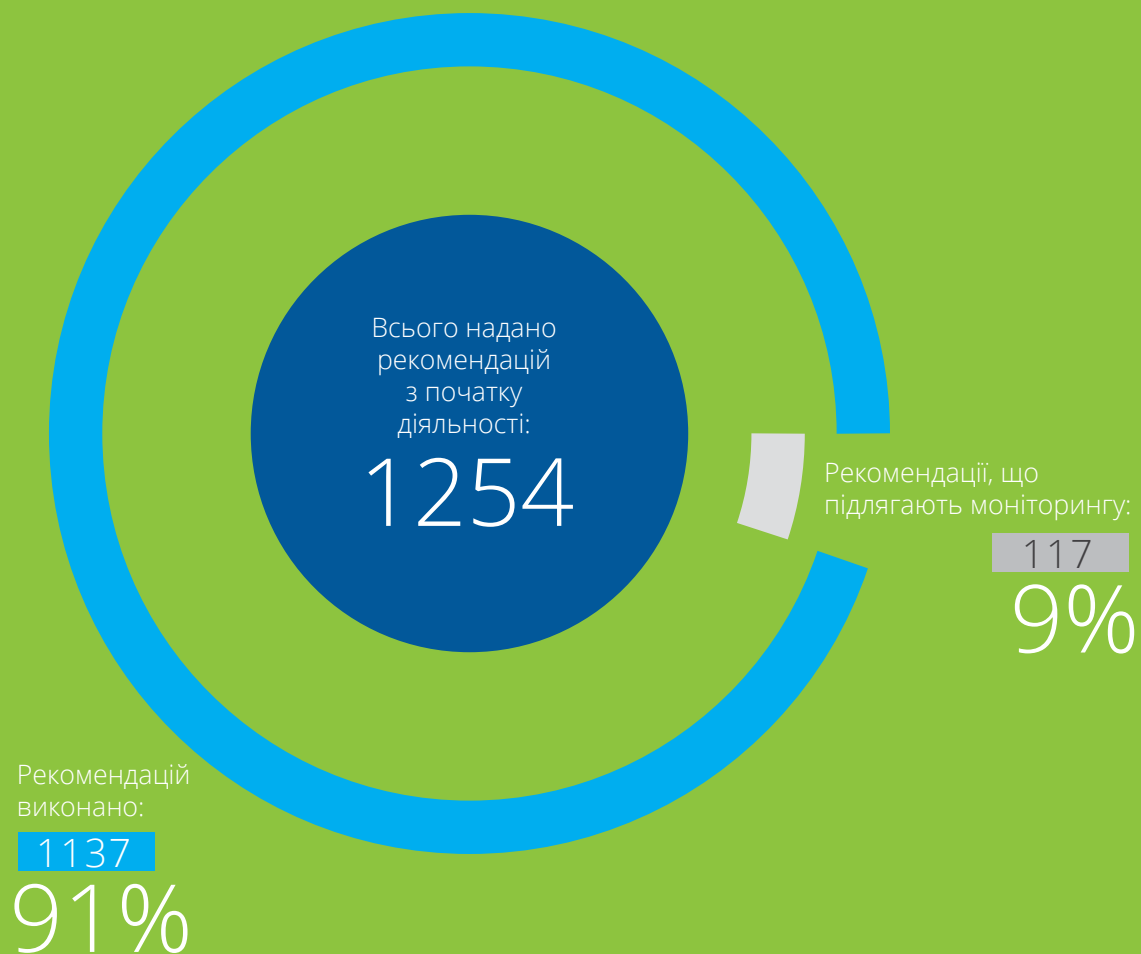
Ми вважаємо, що ця реформа є не тільки всеохоплюючою для всієї бізнес спільноти, але й успішною ініціативою українського уряду. У звіті ми проаналізували законодавство, пов'язане з реформою, визначили ключові фактори, що сприяють успішному впровадженню змін, та розробили рекомендації щодо завершення реформи. Ми переконані, що надані рекомендації допоможуть забезпечити ефективний державний нагляд та послабити тиск у веденні бізнесу.



5.2. Рекомендації, надані державним органам, та частка їх виконання

(Пункт 5.3.1 (i) Регламенту)





ВІДОМСТВА, ЯКИМ РБО НАДАЛА РЕКОМЕНДАЦІЇ В 2016-2017 РОКАХ, ТА ЧАСТКА ВИКОНАНИХ РЕКОМЕНДАЦІЙ

Співвідношення
винонаних /
наданих

Державна фіскальна служба

93%

Органи місцевого самоврядування та мери

87%

52

60

Міністерство юстиції України

96%

48

50

Прокуратура України

78%

42

54

Національна поліція України

88%

35

40

Служба безпеки України

91%

30

33

Міністерство економічного розвитку і торгівлі України

84%

27

32

Міністерство аграрної політики та продовольства України

95%

20

21

Міністерство внутрішніх справ України

90%

19

21

Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України

75%

18

24

Міністерство екології та природних ресурсів України

100%

16

16

Міністерство регіонального розвитку України

93%

13

14

Державні компанії

100%

13

13

Міністерство фінансів України

58%

7

12

Міністерство соціальної політики України

78%

7

9

Комерційні та інші суди

100%

7

7

Міністерство охорони здоров'я України

100%

7

7

Антимонопольний комітет України

67%

5

6

Національна комісія з питань державного регулювання енергетики та комунального господарства

83%

4

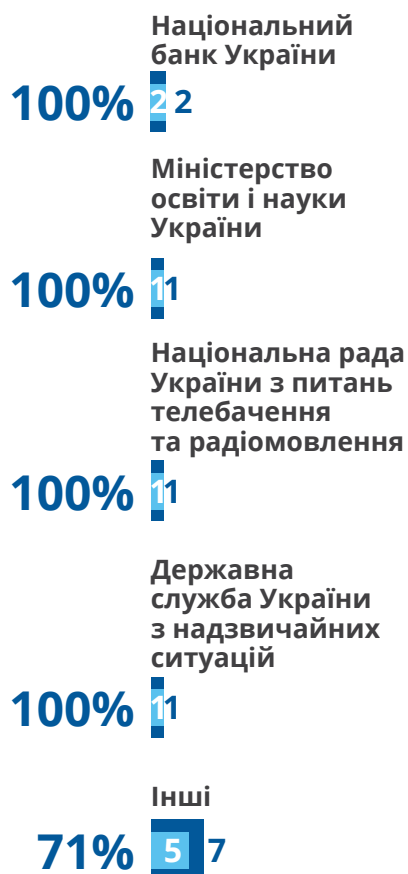
6

Всього рекомендацій
виконано

Всього рекомендацій
надано

745

800



Всього
рекомендацій
виконано

1137

Всього
рекомендацій
надано

1254

Співвідношення
виконаних/
наданих

91%

Слід зазначити, що діалог РБО з державними органами наприкінці 2017 року досяг рекордного рівня – державні установи імплементували 91% наданих нами рекомендацій. Крім того, зростання на 4 процентні пункти в порівнянні з 2016 роком доводить, що наша співпраця з державними органами стає все більш ефективною.

Державна фіскальна служба, щодо якої ми отримали найбільше звернень, демонструє дуже високий рівень виконаних рекомендацій – 93%, що на 2 процентні пункти краще, ніж 2016 року. Тим часом результат правоохоронного блоку варіює від 91% для Служби безпеки України до 78% для Прокуратури України. Національна поліція суттєво покращила відсоток імплементованих рекомендацій з 57% у 2016 році до 88% у 2017 році.

Органи місцевої влади також демонструють покращення на 25 процентних пунктів – у звітному році вони виконали 87% рекомендацій, наданих Радою.

5.3 Втілення рекомендацій державними органами та моніторинг

ВТІЛЕННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ, НАДАНИХ У СИСТЕМНИХ ЗВІТАХ



Системний звіт

«Підключення до електропостачання»

Липень 2015 року

Правила приєднання електроустановок до електричних мереж суттєво переглянуто

30 березня 2017 року НКРЕКП своєю Постановою № 441 внесла комплексні зміни до «Правил приєднання електроустановок до електричних мереж» («Правила приєднання»), що забезпечило виконання декількох рекомендацій, які містяться у цьому системному звіті, а саме:

1. Замовники отримали можливість подавати заяву про приєднання через веб-сайти енергопостачальних компаній (обленерго) за допомогою електронного цифрового підпису;

2. Оскільки, за загальним правилом, підключення до мережі повинно бути здійснено «під ключ», наразі енергопостачальна компанія несе відповідальність за:

- підготовку технічних умов, які більше не видаються замовнику;
- розробку проектної документації, у тому числі, якщо це необхідно, її узгодження з іншими зацікавленими третіми сторонами, а також виділення земельних ділянок, необхідних для розміщення об'єктів енергопостачання;

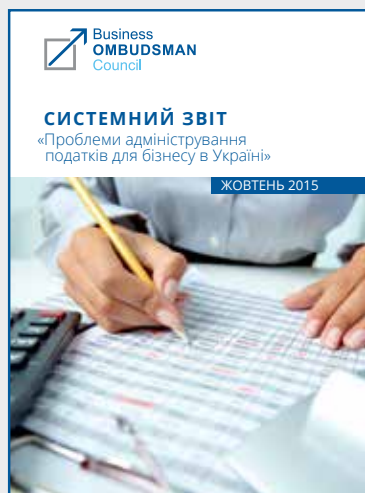
■ надання послуг відповідно до встановленого строку, тривалість якого залежить від потужності заявленої до приєднання, а саме: стандартне приєднання – протягом 20-30 календарних днів; нестандартне приєднання – протягом 120-350 календарних днів;

Набрав чинності Закон України «Про ринок електричної енергії»

11 червня 2017 р. набрав чинності Закон України № 2019-VIII «Про ринок електричної енергії» («Закон про ринок електричної енергії»). Що стосується

тематики звіту, то Закон про ринок електричної енергії містить загальні положення, що визнають надання послуги з приєднання «під ключ».

Це ще раз підтверджує виконання системних рекомендацій, які вперше були досягнуті з прийняттям Правил приєднання (див. вище).



Системний звіт

«Проблеми адміністрування податків для бізнесу в Україні»

Жовтень 2015 року

У 2017 році Державна фіскальна служба України та Державна казначейська служба України створили прозорий, інформативний і зручний інтерфейс електронної системи

обліку, спрямований на забезпечення платників податків інформацією про стан їх ПДВ рахунків (Єдиний електронний офіс платників податків). Такий електронний

кабінет надає інформацію платнику податків, у тому числі з можливістю звіряння даних системи електронного адміністрування із даними ПДВ звітності.



Системний звіт

«Проблемні питання регулювання зовнішньоекономічної діяльності в Україні»

Жовтень 2015 року

У цьому системному звіті РБО зосередила увагу на певних важливих питаннях регулювання міжнародної торгівлі в Україні, зокрема на тих, які мають істотний практичний вплив на транзакційні витрати:

- Голова Служби безпеки України (СБУ) оприлюднив лист від 15 листопада 2017 року № 878, адресований керівникам підрозділів та обласним органам СБУ щодо обмеження незаконних підходів при застосуванні санкцій у сфері зовнішньої торгівлі.
- У грудні 2017 року, у Верховній Раді України був зареєстрований проект закону «На захист українських експортерів!» (про внесення змін до Закону України «Про зовнішньоекономічну діяльність») з метою лібералізації механізму

спеціальних санкцій по відношенню до осіб, які займаються зовнішньою торгівлею в Україні. Цей законопроект був розроблений Робочою групою, до складу якої увійшли спеціалісти провідних бізнес-асоціацій, проекту Агентства США з міжнародного розвитку (USAID), UkraineInvest та представники Ради бізнес-омбудсмена.

- У 2017 році, Державною службою експортного контролю України були внесені зміни до списків товарів подвійного використання з метою гармонізації в Єдиний список, який за своєю структурою відповідає Єдиному списку товарів подвійного використання Європейського Союзу, наведеному у Додатку 1 до Регламенту Ради ЄС № 428/2009, що встановлює режим

Співтовариства з контролю за експортом, передачею, брокерською діяльністю та транзитом товарів подвійного використання.

- У застосуванні митних процедур:

У 2017 році, після зустрічі з Прем'єр-міністром, ініційованою та організованою РБО, спрощено процедуру внесення змін до митних декларацій та внесено зміни до постанови КМУ № 450 від 21 травня 2012 року «Питання, пов'язані з використанням митних декларацій». Ці зміни вдосконалили механізм відшкодування надмірних митних зборів, сплачуваних бізнесом, та врегулювали внесення змін до митних декларацій у відповідності до правил трансфертного ціноутворення.



Системний звіт

«Зловживання повноваженнями з боку правоохоронних органів у їх стосунках з бізнесом»

Січень 2016 року

Прийняття Закону про зменшення тиску правоохоронців на бізнес (#МаскиШоуСтоп)

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

Прийняття Закону #МаскиШоуСтоп призвело до виконання значної частини рекомендацій, викладених у цьому системному звіті, а саме:

1. Будь-яка особа, яка подала заяву про вчинений злочин, отримала право протягом 24 годин після її подання та засвідчення факту такого подання отримати

витяг з Єдиного реєстру досудових розслідувань, а слідчий або прокурор відповідно зобов'язані надати заявнику такий витяг (зміни, внесені до статей 60, 214 КПКУ);

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

3. За загальним правилом правоохоронці не мають права вилучати комп'ютерне обладнання та повинні робити копії будь-якої необхідної інформації без вилучення техніки на якій вона зберігається. Більше того, тепер ці копії мають визнаватися судом як оригінали документів (зміни, внесені до статті 99 КПКУ).

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

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

зафіксовано на відео не вважаються допустимими (зміни, внесені до статті 87 КПКУ);

6. При зверненні до слідчого судді з метою отримання тимчасового доступу до речей і документів, правоохоронці зобов'язані

обґрунтувати необхідність вилучення не тільки оригіналів але й копій документів (зміни, внесені до статей 160, 164 та 165 КПКУ).



Системний звіт

«Природні монополісти vs конкурентний бізнес»

Січень 2016 року

Доступ до інженерних мереж

Згідно з рекомендацією РБО, починаючи з 12 листопада 2017 року, замовники можуть використовувати свої інтернет-кабінети, щоб перевірити стан обробки своїх заяв на підключення

до електромережі у встановлений термін.

27 грудня 2017 року НКРЕП прийняла постанову № 1437 якою вдосконалила Кодекс газотранспортної системи. Зокрема, оператори газової

сфери зобов'язані не тільки публікувати інформацію про технічні вимоги для підключення та сховищ, але й розробити платформу для функціонування Реєстру споживачів.

Прозорість тарифоутворення

У другій половині 2017 року НКРЕКП розробила необхідну нормативну базу для забезпечення тарифоутворення на базі RAB-методології у сферах

постачання електроенергії, опалення, водопостачання та водовідведення (тобто були затверджені відповідні концепції, параметри контролю,

порядки розподілу активів, процедури тарифоутворення та встановлення регуляторних норм (стандартів) доходу).

Quality Assurance

Покращено доступ споживачів до ключової інформації з енергетики та комунальних послуг

Зокрема, з метою покращення доступу споживачів до ключової інформації з енергетики та комунальних послуг, НКРЕКП вжила такі заходи:

- прийняла Постанову від 30 березня 2017 року № 464 «Про щорічне забезпечення споживачів ключовою інформацією про послуги у сферах енергетики та комунальних послуг»

- в квітні 2017 року для споживачів послуг у відповідних філіях запроваджено додаткову послугу – інформаційну телефонну лінію 044-204-70-72,

- підготувала низку інформаційних листівок для споживачів <http://www.nerc.gov.ua/?id=26426>

Почали відслідковуватися показники якості у сферах постачання електроенергії та природного газу, водопостачання та водовідведення.

Протягом 2017 року НКРЕКП розробила правову базу для моніторингу показників якості у сферах передачі електроенергії (Постанова НКРЕКП від 31 травня 2017 р. № 714), водопостачання та водовідведення (Постанова НКРЕКП від 23 лютого 2017 р. № 226), постачання природного газу (Постанова НКРЕКП від 21 вересня 2017 року № 1156).



Системний звіт

«Зменшення корупційних ризиків та створення умов для залучення інвестицій в будівництві»

Липень 2016 року

Спрощено отримання дозволів на будівництво

17 січня 2017 року набрав чинності Закон України № 1817-VII «Про внесення змін до Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності». Цей закон запровадив ризик-орієнтований підхід до нагляду у будівництві відповідно до європейської практики.

За допомогою цього закону та підзаконних актів була виконана значна частина рекомендацій, а саме:

- скорочення кількості етапів та процедур отримання дозволів на будівництво;
- спрощення дозвільної системи для об'єктів з незначним класом наслідків (близько 80% від загальної кількості будівель);

- зниження ризиків незаконного будівництва;

- посилення відповідальності посадових осіб органів контролю за будівництвом.

Гармонізовано умови розміщення будівельних матеріалів на ринку відповідно до норм та стандартів ЄС

Законопроект, спрямований на гармонізацію умов розміщення будівельних матеріалів на ринку відповідно до вимог ЄС, був поданий до Верховної Ради України та зареєстрований за № 7151 від 2 жовтня 2017 року. Цей закон виконує зобов'язання України, прийняті в рамках Угоди про асоціацію між Україною та ЄС.

Доступ до інформації про містобудування, архітектуру та територіальне планування.

Уряд анонсував забезпечення містобудівною документацією всієї території України. Запуск веб-порталу в тестовому режимі заплановано на травень 2018 року. Це надзвичайно важливо для залучення інвестицій в будівельну галузь, адже перше, з чим ознайомлюється потенційний інвестор – це містобудівна документація, яка забезпечує планування, зонування та забудову території. У разі відсутності/недостатності такої документації забудовник може утриматись від реалізації того чи іншого проекту.



Системний звіт

«Виклики та проблеми
у сфері захисту та контролю
за конкуренцією»

Листопад 2016 року

Затверджено Порядок повернення незаконної державної допомоги

З метою виконання вимог, викладених у розділі 6 Закону України «Про державну допомогу суб'єктам господарювання», РБО рекомендувала Кабінету

Міністрів України прийняти Порядок повернення державної допомоги, визнаної недопустимою для конкуренції. 4 липня 2017 року Кабінет Міністрів

України прийняв Постанову № 468, якою затвердив Порядок повернення державної допомоги, визнаної недопустимою для конкуренції.

Запроваджено Реєстр державної допомоги

З метою забезпечення наявності належного механізму моніторингу державної допомоги в Україні, РБО запропонувала АМКУ провести інвентаризацію існуючих заходів державної

допомоги, в тому числі, зокрема, Реєстру державної допомоги. У серпні 2017 року Антимонопольний комітет України оголосив про запуск в тестовому режимі «Порталу державної

допомоги» (<http://pdd.Amc.gov.ua/>). Портал створений для збору інформації про існуючу та нову державну допомогу, містить реєстр державної допомоги, реєстр справ, рішення тощо.



Системний звіт

«Виклики для уряду та бізнесу при взаємодії з місцевими органами влади»

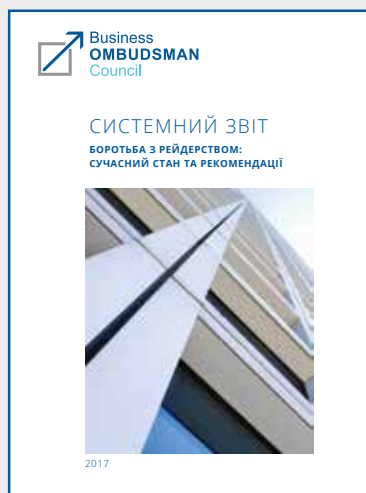
Лютий 2017 року

■ У контексті цього звіту, в 2017 році, виконуючи рекомендацію РБО щодо усунення правових прогалини і стимулювання добровільного об'єднання територіальних громад, Верховна Рада прийняла Закони «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України (щодо добровільного приєднання

територіальних громад (проект закону № 4772) та «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо особливостей добровільного об'єднання територіальних громад, розташованих на територіях суміжних районів» (проект закону № 5520).

■ 20 квітня 2017 року КМДА прийнято

рішення № 241/2463 «Про затвердження Порядку набуття прав на землю із земель комунальної власності у м. Києві», яким зокрема, суттєво спрощено процедуру надання земельних ділянок у користування, а також встановлено терміни та чіткий алгоритм дій орендодавця та орендаря.



Системний звіт

«Боротьба з рейдерством: поточний стан та рекомендації»

Липень 2017 року

Інформація про санкції, накладені на державних реєстраторів, стала відкритою

Відповідно до рекомендації РБО, в серпні 2017 року Міністерство юстиції почало оприлюднювати на своєму веб-сайті ті випадки, коли за результатами камеральної перевірки по відношенню

до державного реєстратора було накладено санкцію, що включає тимчасове обмеження доступу або повне блокування доступу (див. <https://minjust.gov.ua/spysok-der-reest-tanot>).

Міністерство юстиції України має все ще забезпечити оприлюднення тих випадків, коли за результатами камеральної перевірки не було виявлено жодних порушень.

Запрацювала повна інформаційна взаємодія між Державним реєстром речових прав на нерухоме майно та Державним земельним кадастром

З 15 листопада 2017 року запрацювала повноцінна інформаційна взаємодія між Державним реєстром речових прав на нерухоме майно («Реєстр прав») та Державним земельним кадастром («ДЗК»), як це вимагалось Постановою

КМУ №509 від 12 липня 2017 року. На практиці це, зокрема, означає, що кадастровий реєстратор нарешті отримав технічну можливість отримувати інформацію про право власності або право оренди на земельну ділянку шляхом

безпосереднього доступу до Реєстру прав. З іншого боку, коли державний реєстратор вносить зміни до Реєстру прав, то відповідні дані про земельну ділянку автоматично синхронізуються з даними ДЗК.

ВИКОНАНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО КЕЙСАХ



ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ (ДФС)



РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Імпорттери медичного обладнання не змогли отримати розстрочку ПДВ, як це передбачено в останніх змінах до Податкового кодексу.

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

За сприяння Ради Кабінет Міністрів затвердив процедуру розстрочки ПДВ для імпортерів відповідного обладнання.



ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ (ДФС)

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Результати податкових перевірок некоректно відображалися в системі електронного адміністрування ПДВ (СЕА).

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

Міністерство фінансів України підготувало технічну поправку до Податкового кодексу. Після її прийняття Верховною Радою України ДФС допрацювала програмне забезпечення та прописала правильний алгоритм відображення результатів податкових перевірок в СЕА.



ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ (ДФС)



РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Відповідно до процедури укладання угод про електронне адміністрування, податкові органи мали 5 робочих днів, щоб вирішити, чи підписувати таку угоду з заявником. Цей термін вважався занадто довгим і міг навіть подвоїтися (у випадку допущення помилок платником податків).

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

Міністерство фінансів України затвердило новий порядок обміну електронними документами з контролюючими органами. Зазначений документ розпорядження передбачає,

що податкові органи розглядають заяву про укладення проекту угоди щодо прийняття документів в електронному вигляді протягом одного робочого дня.



МІНІСТЕРСТВО ЮСТИЦІЇ УКРАЇНИ ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУ

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Кредитор не міг звернути стягнення на заставну за кредитом нерухомість, не реалізовану на електронних торгах.



ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

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



ДЕРЖАВНА ФІСКАЛЬНА СЛУЖБА УКРАЇНИ, МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ



РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Фермери, що виробляли біопаливо, мали створити акцизний склад на своїй території з залученням співробітника ДФС.

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

Мінфін ініціював зміни до Податкового Кодексу, щоб виправити цю незручність. Було запроваджено автоматичні електролічильники, під'єднані до бази ДФС в режимі онлайн.



ДОБРОПІЛЬСЬКИЙ РАЙОННИЙ СУД В ДОНЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

Кредитори не могли стягнути зобов'язання з осіб, зареєстрованих на тимчасово непідконтрольних територіях України.

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

Міністерство юстиції України ініціювало зміни до законодавства, щоб виносити заочне рішення у цивільних справах, коли відповідач зареєстрований на тимчасово непідконтрольних

територіях України. Було встановлено порядок, аналогічний випадку, коли зареєстроване місце проживання (перебування), чи місцезнаходження відповідача невідоме.



АДМІНІСТРАЦІЯ МОРСЬКИХ ПОРТІВ УКРАЇНИ (АМПУ)

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

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



ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

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



ДЕРЖАВНА СЛУЖБА ГЕОЛОГІЇ ТА НАДР УКРАЇНИ (ДЕРЖГЕОНАДРА), МІНІСТЕРСТВО ЕКОЛОГІЇ І ПРИРОДНИХ РЕСУРСІВ УКРАЇНИ

РЕКОМЕНДАЦІЯ РБО

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

ВЖИТІ ДЕРЖАВНИМИ ОРГАНАМИ ЗАХОДИ

Після втручання РБО комісія поновила свою роботу.



6

СПІВПРАЦЯ
ЗІ СТЕЙКХОЛДЕРАМИ

Однією з ключових цілей Ради бізнес-омбудсмена є підвищення прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, а також підприємств, які перебувають у державній власності або підпорядковані державним органам. Крім того, Рада бізнес-омбудсмена має на меті забезпечити створення ефективної системної комунікації бізнесу з владою.

6.1. Робочі візити

У 2017 році Альгірдас Шемета продовжив ряд робочих візитів до регіонів України, де зустрічався з керівниками обласних державних адміністрацій та представниками громадської та ділової спільноти. Він обговорив проблемні питання, що існують у регіонах та вимагають втручання бізнес-омбудсмена.



6.2. Співпраця з державними органами

ПІДПИСАННЯ МЕМОРАНДУМУ ПРО ПАРТНЕРСТВО ЗІ СЛУЖБОЮ БЕЗПЕКИ УКРАЇНИ



11 вересня 2017 року Рада бізнес-омбудсмена підписала Меморандум про партнерство зі Службою безпеки України (СБУ).

Завдання меморандуму – поліпшити співпрацю між Радою бізнес-омбудсмена та СБУ при розгляді скарг від бізнесу. Підписанти домовилися про створення експертної групи, яка розглядатиме конкретні скарги на дії

СБУ та її регіональних представництв, співпрацюватиме над вдосконаленням законодавства, відстежуватиме і припинятиме порушення з боку чиновників.

Цей меморандум став дев'ятим документом Ради про партнерство з державними органами. Нагадаємо, що раніше ми офіційно оформили співпрацю з наступними державними органами:



Національне агентство з запобігання корупції



Національна поліція



Київська міська державна адміністрація



Державна фінансова служба України



Міністерство юстиції України



Міністерство екології та природних ресурсів



Державна регуляторна служба України



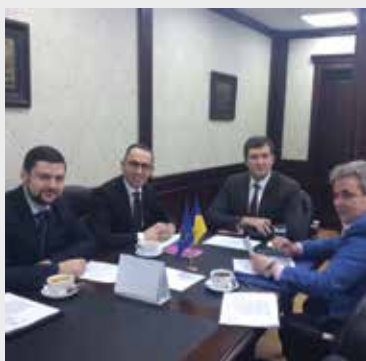
Національне антикорупційне бюро України

ЕКСПЕРТНІ ГРУПИ

Експертні групи є платформою для відкритого і прозорого розгляду конкретних скарг, а також вдосконалення законодавства, яке регулює підприємницьку діяльність, і усунення бар'єрів, що перешкоджають веденню бізнесу в Україні.

66
зустрічей

експертних груп з вищевказаними державними органами у 2017.



Попри відсутність підписаного Меморандуму про партнерство з Генеральною прокуратурою України, ми налагодили конструктивний діалог і з цим ключовим правоохоронним органом. Так, в жовтні 2016 року було створено відповідну Експертну Групу на чолі з Першим заступником Генерального прокурора України та заступником бізнес-омбудсмена. З того часу ми провели 7 зустрічей, на яких розглянули 77 (деякі з них виносились на розгляд повторно) найбільш проблемних скарг бізнесу на дії чи бездіяльність правоохоронців, щодо яких ГПУ виконує функцію процесуального керівництва. Серед них 57 справ було закрито з успішним для наших скаржників результатом.



З моменту заснування РБО ми налагодили тісну співпрацю з Міністерством фінансів України. Наразі ми проводимо зустрічі експертних груп регулярно, по декілька разів в квартал. Серед основних питань, які ми розглядаємо разом в Мінфіном:

- Податкова реформа
- Методологія митних операцій
- Бюджетне фінансування органів місцевого самоврядування – в контексті конкретних кейсів

6.3. Всеукраїнська мережа доброчесності і комплаєнсу

19 травня 2017 року Рада бізнес-омбудсмена за підтримки Європейського банку реконструкції та розвитку (ЄБРР) і Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) представила Всеукраїнську мережу доброчесності і комплаєнсу – нову ініціативу для бізнесу, який прагне працювати прозоро. 9 жовтня мережа офіційно розпочала свою роботу.



(станом на 28.02.2018 рік)



«Важливим кроком у процесі підвищення корпоративного управління в Україні є світоглядні зміни, на які, вочевидь, є чіткий запит українського суспільства. Законодавець, уряд та інші драйвери розвитку корпоративного управління повинні популяризувати питання підзвітності, відкритості, корпоративної соціальної відповідальності та разом знаходити дієві механізми їх запровадження», – підкреслила **Оляна Гордієнко, директор з управління ЄБРР**.

Метою створення мережі є просування ідеї етичного та відповідального ведення бізнесу. Компанії-учасники мережі погодилися підтримувати добру ділову репутацію та постійно удосконалювати власні стандарти доброчесності відповідно до кращих міжнародних практик. Відповідальність, закладена в основу діяльності компаній, допоможе протидіяти корупції, послабити регуляторний тиск, полегшить доступ до кредитування, а також сприятиме виходу на міжнародні ринки.

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

UNIC У ЦИФРАХ

55

членів (українські та міжнародні) компанії

46

міст

62 805

співробітників по всій країні



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

«Майбутнє належить креативним та сміливим, а не корумпованим та корисливим. Приєднуючись до мережі, українські компанії свідомо інвестують у майбутній розвиток, що ґрунтується на чесній конкуренції та відповідальності», – відзначила **Ольга Савран, менеджер АКМ, ОЕСР**.

ПЕРЕВАГИ ЧЛЕНСТВА

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

Корупція залишається основною перешкодою для економічного росту України. За даними Transparency International, Україна посідає 130 місце з 180 позицій в рейтингу сприйняття корупції. Створення мережі допоможе об'єднатися лідерам ділової спільноти України, які усвідомлюють важливість прозорого бізнесу і готові стати прикладом для інших компаній. Ми активно підтримуватимемо діяльність мережі», – наголосив **Альгірдас Шемета, бізнес-омбудсмен України та ініціатор створення мережі**.



6.3. Зв'язки з громадськістю

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

ЗАСОБИ МАСОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

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



З початку роботи ЗМІ
згадували про діяльність
Бізнес-омбудсмена та Ради

16 000+
разів

99%
згадувань

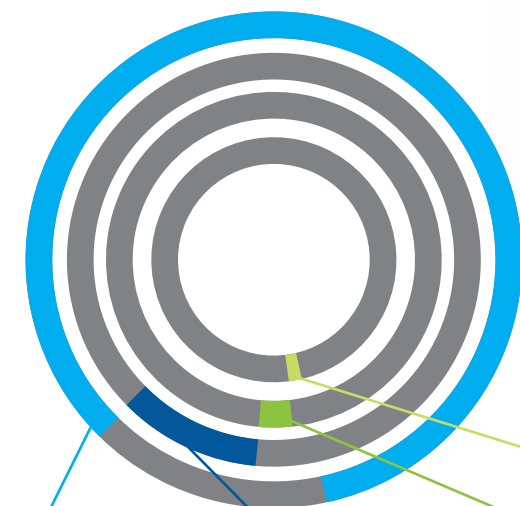
є позитивними
та конструктивними

7,2
млн. грн

відповідно до прайсу видань на
розміщення реклами, тиражу
та кількості показів сторінок.

*на основі
моніторингу засобів
масової інформації,
проведеного LOOQME)*

Разом з журналом «ФОКУС»
ми продовжили спеціальний
проект «Бізнес проти системи».



Ми висвітлюємо історії наших скажників – українських підприємців, що стикнулися зі зловживанням в державних органах, проте вирішили свої проблеми з допомогою Ради бізнес-омбудсмена. Це історії бізнесменів, які не боялися кинути виклик системі та відстояли свої права.

87%

згадувань припадає
на онлайн ресурси

- business.ua
- bzns.media
- Delo.ua
- finance.ua
- hubs.ua

9%

інформаційними
агенціями

- «Інтерфакс»
- «Українські Новини»
- «Укрінформ»
- УНІАН

4%

національними
ЗМІ

- Business Ukraine
- «Ділова Столиця»
- щотижневому журналу «Новое время»
- газеті «Сьогодні»

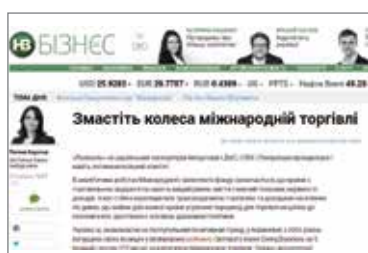
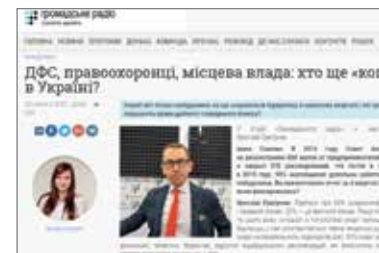
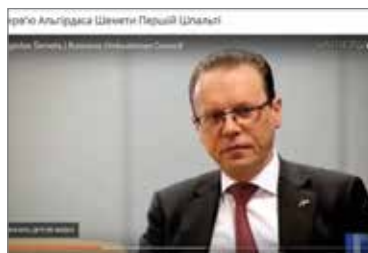
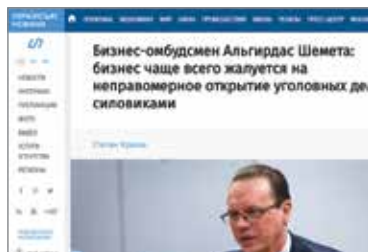
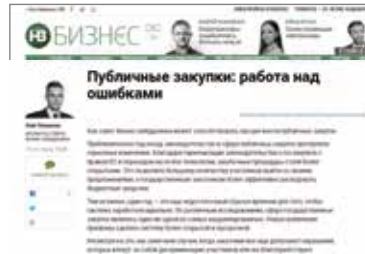
1%

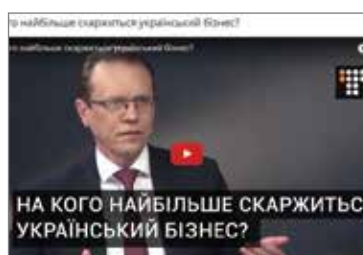
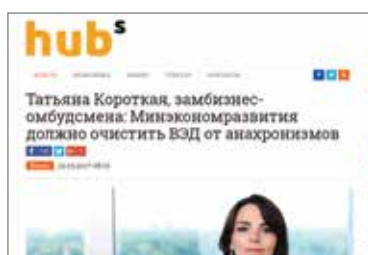
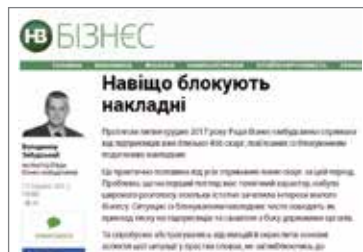
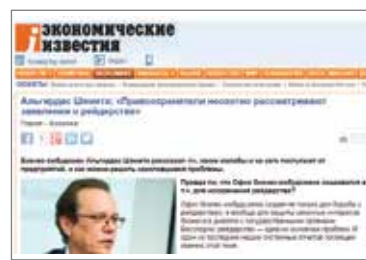
телебаченням
та радіо

- ICTV
- канал «Україна»
- Перший Національний канал (Перша шпальта)
- Espresso TV
- Громадське ТВ
- ZIK
- канал «112 Україна»
- «Перший діловий»
- Голос Столиці
- Вісті
- Громадське



Щоквартально ми організуємо круглі столи та запрошуємо журналістів побачити та відчувати, як працює Рада бізнес-омбудсмена.





СОЦІАЛЬНІ МЕРЕЖІ

Ми активно поширюємо інформацію про діяльність РБО в соціальних мережах.

Зокрема, ми присутні у:



@BusinessOmbudsmanUkraine



Facebook

Наразі маємо 3400+ фоллоуверів (без використання платної реклами, лише за допомогою органічного охоплення), а кожен наш пост охоплює 2000-7000 користувачів. Ми використовуємо Facebook, щоб ділитися новинами про наш офіс, результатами нашої роботи, а також іншими цікавими фактами.



Рада
бізнес-омбудсмена



YouTube

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

ВЕБ-САЙТ

Це універсальний інструмент для тих, хто бажає

- подати скаргу
- отримати доступ до звітів, статей, знайти новини та інформацію про наш офіс
- контакт з нами через соціальні мережі.

Веб-сайт РБО

www.boi.org.ua

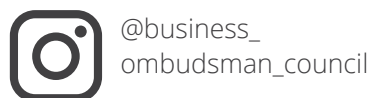
працює
з 20 травня
2015 року





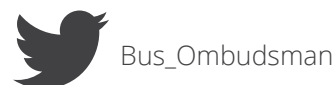
LinkedIn

Ми постійно інформуємо бізнес-спільноту про результати нашої роботи.



Instagram

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



Twitter

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

У 2017 році
Google Analytics
зафіксував

140 000

переглядів

сторінок нашого
веб-сайту.

Також ми нарахували

46385

сеансів

відвідувачів з майже
100 країн світу.

Це на третину більше,
ніж минулого року.

УЧАСТЬ У ЗАХОДАХ

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

Загалом наша команда відвідала понад

200 ділових заходів
у 2017 році, на яких ми:



презентували діяльність РБО
перед українською та іноземною
бізнес-спільнотою



брали участь в тематичних обговореннях
з податкових питань, діяльності
правоохоронних органів та інших
предметів, по яких до нас звертаються
Скаржники



відвідували окремі тематичні заходи
міжнародних організацій з питань
формування сприятливого бізнес-
середовища в Україні



ВАЖЛИВІ УКРАЇНСЬКІ ПОДІЇ

24-01

Круглий стіл у Кабінеті Міністрів України
«Економічні реформи в Україні у середньостроковій перспективі»

17-03

Зустріч з Прем'єр-Міністром та очільниками правоохоронних органів

МІЖНАРОДНІ ЗАХОДИ



27-01 – 29-01

Форум «Європа-Україна» у місті Жешув, Польща



27-04

Презентація роботи РБО для Організації за демократію та економічний розвиток ГУАМ



15-17 – 11

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

31-03

Зустріч між представниками бізнесу й експертами Антикорупційної мережі ОЕСР в Україні, організована РБО

12-06

Семінар з європейського сусідства у Копенгагені, організований Міністерством закордонних справ Данії



06-07

Конференція з реформ в Україні, Лондон, Великобританія

28-11

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

ВАШІ ВІДГУКИ



У звітному році
ми отримали майже

500

форм зворотнього
зв'язку від наших
скаржників.

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

Скаржники
оцінювали нашу роботу
по декількох критеріях:

— Клієнтська підтримка
та увага до питання

— Розуміння суті скарги

— Якість результатів роботи



В результаті,

97%

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

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



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



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

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

ТОВ «Аграрій 2011»
02088, м. Київ, вул. Хоренська Сагіна, 31, офіс 6 ф.дод. (0447)32-42-16
р/р 26001010005451 АТ «ПІВДЕННИЙ»
МФО 02309.00020 15274677, ITN 152746723012

акт. № 267
від 30.08.2017 року

ПОДЯКА

Інспектору Товариства з обмеженою відповідальністю Олені Кучай

Приміть, наші найщиріші слова подяки та поваги за Вашу небайдужість та зусилля в своєчасно надіслати в керівний нашого підприємства.

ТОВ «Аграрій 2011» висловлює Вам свою повагу та вдячність за надану підтримку у закритті незаконно відкритого кримінального провадження відносно директора підприємства ТОВ «Аграрій 2011».

Дякуємо Вашій участі в цій справі нам вдалося досягнути бажаного результату, що вплине підтримку Вами професіоналізм та авторитет. На сьогоднішній день незаконно відкриті кримінальне провадження – закрито. Це означає, що нам разом вдалося здобути перемогу в цій непростій та тривалій боротьбі з корупцією в нашій державі та відстояти свої законні права.

Завдяки Вам, ми не втрачаємо віри в успішний розвиток підприємництва України.

З великою повагою,
Директор ТОВ «Аграрій 2011»  Савенко Руслан Сергійович.

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

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

**OPTIMUS[®]
AGRO**

ТОВ «ОПТИМУС АГРО»
ВУЛ. П. ШУБКА 10, КАБІНЕТ
№103, ДАТОВИЧАНСЬКИЙ РАЙОН, м. ДАТОВИЧ,
ПР-Т БЕРДЯКОВА №10, ПОВ. 123,
ПРИЗ. 1-5, СТРАНА УКР.
Т. (096) 749-81-00
www.optimus-agro.ua

РАДА МЕНЕДЖЕРІВ КОМПАНІЇ
ЮРІЙ КОЗІН
+380 (0) 217 19 81
info@optimus-agro.ua

Климак-оптиміст, а оптиміст завжди
Міжнародна компанія!

Компанія «ОПТИМУС АГРО» «він Як і ми» компанія Рад
бізнес-оптимістів з наступними Радом Християн та Новим 2008 року !!
На душі керівник Компанії Рад бізнес-оптимістів на інструмент
первинної конфіденції з суб'єктивних вказівок, повністю не ємний
фінансовий та економічний курс. Протягом 2007 року в особисті
періоди з урахуванням тільки своїх Ваших компаній. Як було-власно
переконання Рад бізнес-оптимістів курс на зростаючу утримувати
Варіанти Рад в Україні, адже «компанія» чинитиме вплив
компаній чинити вплив, повністю не ємний Як не дотримуватися та
немає ні сенсу.

Насей же в Новому - 2008 Рад - най краща з урахуванням
Варіанти Рад в Україні продовжується !

Всі Ваши Компанії бізнесу, такі Адаптивні, та най кращі Рад
міжних керівні, вони повністю праві, інакше бізнесу бізнесу !!

З повагою,
Юрій Козін
Головний
Л.А. Козін

Державна фірма "Юрбіс"
«ДІЯЮЧА КОМПАНІЯ ЗАКРИТОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА»

Головний офіс: вулиця Миколи Гоголя, 10, м. Київ 01010, Україна
Почта: Головна Пошта України поштовою адресою: м. Київ 01010, Україна
Телефон: 044 222 22 22, факс: 044 222 22 22, e-mail: yurbis@ukr.net

Київ, № 327
від 18.10.2017 року

Роза Вікторівна Овчинникова

Шановна, Анастасіє Вікторівно!

Дякую висловити Вам свою вдячність за кредитну, матеріальну та моральну роботу колективу Роза Вікторівна Овчинникова відкритою ДФ «Юрбіс». Кредити використовувати на власні потреби та дії Головного управління Держзастрахування у Житомирській області!

У зв'язку із виходом на пенсію членами Головного управління Держзастрахування у Житомирській області виконувати рішення суду та рішеннями у задоволенні, які стосуються виконанням діяльності за процедури проведення «реабілітації» підприємств, інвестування, державних Держзастрахування України, на виконання Роза Вікторівна Овчинникова при Роза Вікторівна Овчинникова.

У подальшому виконувати професійно-послужбові повноваження Анастасія Кирилівна, яка буде уникати порушень до своїх проблем, правдиво чи не має розуміти це і жовто, як представленням, тобто, це представляти дії Головного управління Держзастрахування у Житомирській області у Житомирській області.

На цій Роза Вікторівна Овчинникова, Головне управління Держзастрахування України, яка на жовто, виконав повноваження, які належать правотворчості і, відповідно, зрозуміти своїм рішенням.

Дякую Роза, за проханнями та підтримку роботу!

У задоволенні,

Директор ДФ «Юрбіс»  Роза Вікторівна Овчинникова


Business Ombudsman Council
Azerbaijan Business, Business Ombudsman
Imanliya Shaghiyakh, Deputy Business Ombudsman
First Floor Business Center
30 January St., Baku AZ1015, Ukraine
Phone: +994 12 522 1217
Fax: +994 12 522 1217/2

Dear Mr. Simons,

In the name of my companies, Czech Export Bank (CEB) and EGAP we would like to express our deep respect and our acknowledgements for your kind assistance with solving our long-lasting problems in the past with a lot of gratitude to CEB.

One of the problematic and frustrating situation still in the obligation of CEB to register for tax purposes in Ukraine due to its contracts of a total real estate property bank, subsequently, any the total amount of money loaned back. The registration process was, after more than 4 months of intensive work, unsuccessful from 1 to 10 years, unless of course, namely, the Fifth Republic of France was able to obtain the required registration of CEB for tax purposes (namely, according to their opinion, CEB has been a permanent establishment in Ukraine).

We have already discussed with your partner of the tax claim and filed the respective claim to the State Finance Service of Ukraine. Simultaneously, we filed the claim to the Business Ombudsman Council and ask for the solution in the defined case.

We are happy to inform you that the State Finance Service of Ukraine found the request to register CEB for tax purposes unfounded and stopped the regional improvement of the State Finance Service to accept the documents filed by CEB for registration. Currently CEB is successfully registered as a tax payer in Ukraine.

We express our special gratitude to Deputy Business Ombudsman - Imanliya Shaghiyakh for his professional contribution to this case on behalf of Business Ombudsman and his assistance in resolution of dispute with the State Finance Service.

We are highly appreciating the qualified approach of the Investigator Andriy Bohomolukh who was responsible for the case in terms of Business Ombudsman Council and effectively communicating with State Finance Service during the spent session where the issue of CEB has been resolved.

Best regards,


Ramiel Jidi
Director of Financial Department


Salim Khatamov
Deputy Chairman

EGAP Council Secretariat and Chairman (Chairperson):
Ismayil MURTO, P. O. Box 6
1000 P.O. Box 6
Nizhny Novgorod
Phone: +7 832 222 8171
Fax: +7 832 222 8171

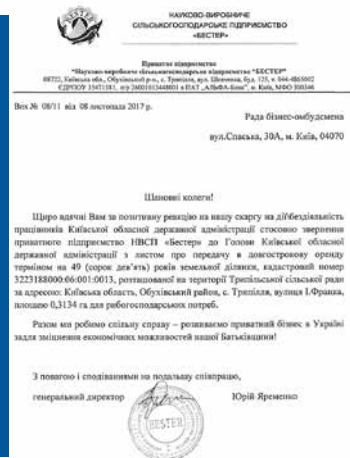
Registration Service of the Company: 4427044
For identification Number: 22942049
Registration in the Commercial Register
Legal in City Court of Pskov, Section 6, No. 1021

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

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



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



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



«Дуже цінуємо
вашу оперативність
і відповідальність».



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



«Ваші фахівці змогли об'єктивно розібратися в ситуації, здійснювали всі необхідні дії для її вирішення».



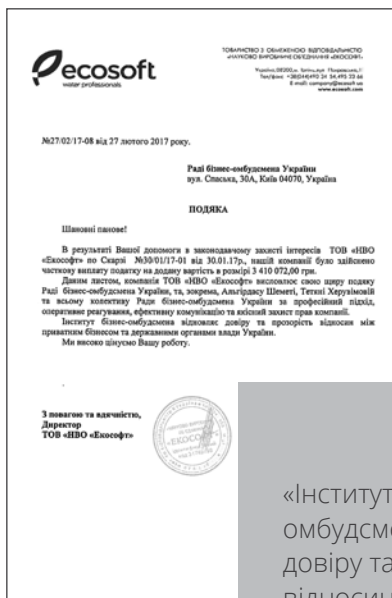
«Високий рівень професіоналізму працівників Ради бізнес-омбудсмена та їх віра у справедливість підтримувала і надихала нас».



«Щиро дякуємо за Вашу підтримку у такій значній для нашої компанії справі».



«Щиро дякуємо вашій команді за сприяння та сподіваємося на подальшу підтримку».



«Інститут бізнес-омбудсмена відновлює довіру та прозорість відносин між приватним бізнесом та державними органами України».



«Ваша допомога була вкрай необхідною, оскільки ми дуже гостро відчували потребу в прийнятті змін до чинного законодавства».

«Вже вдруге ми переконаємося у високій професійності Вашого колективу, що стоїть на захисті бізнесу України».





Приєднуйтеся до нас:
[www.facebook.com/
BusinessOmbudsmanUkraine](http://www.facebook.com/BusinessOmbudsmanUkraine)





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

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

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