



Рада бізнес-
ОМБУДСМЕНА

РІЧНИЙ ЗВІТ

2023



www.boi.org.ua



European Bank
for Reconstruction and Development

Рада бізнес-омбудсмена
фінансується Європейським
Союзом



та з Мультидонорського рахунку
стабілізації та сталого розвитку
(МДР)



Австрія



Нідерланди



Фінляндія



Норвегія



Франція



Польща



Німеччина



Швеція



Італія



Швейцарія



Данія



Велика
Британія



Японія



США

Зміст

1. Пріоритети та формат роботи у другий рік повномасштабного вторгнення рф ————— 05
2. Огляд 2023 року: статистика скарг та головні тенденції ————— 07
3. Системні зрушення у 2023 році ————— 15
4. Проблеми в системі ПДВ: моніторинг виконання рекомендацій державними органами за результатами власного розслідування ————— 18
5. Приклади закритих розслідувань ————— 21
6. Внесок РБО в європейську інтеграцію, належне урядування та подолання наслідків військової агресії рф ————— 46
7. Співпраця зі стейкхолдерами ————— 52
8. Зв'язки з громадськістю ————— 62

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

У кейсах та відгуках, опублікованих у звіті, компанії надали свій дозвіл на розголошення назви.



Вступне слово

Роман Ващук, бізнес-омбудсмен

Шановні друзі, колеги та партнери!

Для бізнесу минулий рік став періодом непередбачуваності в адмініструванні податків, тиску правоохоронних органів на підприємства та відомих проблем на митниці. Звісно, що найбільш болючою темою для підприємців залишається система ПДВ. У березні 2023 року Рада бізнес-омбудсмена оприлюднила звіт про результати власного розслідування щодо проблем в Системі моніторингу відповідності податкових накладних критеріям оцінки ступеня ризику (СМКОР), яка масово зупиняла накладні. Попри спроби держави врегулювати роботу системи технічними змінами до Постанови 1165, проблема залишається хвилюючою. А вже на кінець 2023 року з блокуванням накладних все ще зустрічалися в два-три рази більше підприємців, ніж передбачено податківцями.

Тож Рада продовжує активно моніторити ситуацію і очікує, що держава все ж наважиться перейти від формалізму до реальних змін, що б дозволило зменшити невдоволення бізнесу і найголовніше – відновити довіру підприємницької спільноти. Разом з тим, в останні місяці звітнього року ми побачили тенденцію до збільшення кількості скарг на податкові перевірки, особливо від компаній, які постраждали від атак російського агресора і втратили первинну документацію. Навіть маючи бездоганну податкову історію, підприємствам доводиться зіткнутися з негативними наслідками. Податківці

невпинно шукають за що вчепитися та нарахувати штрафи, і тут чітко помітний селективний підхід держави до адміністрування податків. Тому 2024 рік ми розпочали із нового власного розслідування феномену податкових перевірок. Ми детально розкриємо висновки нового власного розслідування у наступному кварталному звіті. А тим часом надію вселяє закон про адміністративну процедуру, що набув чинності в грудні 2023 року. Закон відкриває нові можливості для оскарження дій чи бездіяльності держорганів, встановлюючи новий порядок взаємодії влади, бізнесу та суспільства.

Нині ми активно працюємо над зміцненням нашої команди та розширенням функціоналу, аби допомогти приватному сектору впоратись з наслідками затяжного повномасштабного вторгнення РФ, як і включитись у процеси швидкого відновлення та подальшу інтеграцію у європейський простір. Ми дякуємо нашим партнерам, зокрема членам Наглядової Ради, за постійну підтримку, та нашим донорам – Європейському Союзу та учасникам Мультидонорського фонду ЄБРР, що уможливають діяльність та розвиток унікальної незалежної установи із захисту бізнесу – РБО – вже дев'ять років поспіль. Це додає сил і безумовно натхнення рухатись вперед назустріч одній спільній мрії – до перемоги над ворогом і скорішої відбудови країни.

1. Пріоритети та формат роботи у другий рік повномасштабного вторгнення рф

2023 рік став другим роком збройної повномасштабної агресії російської федерації та дев'ятим роком вторгнення росії в Україну. Україна продовжила відважний опір та протистояння російському окупанту. А Рада бізнес-омбудсмена, не спиняючи свою роботу, лише примножила свої зусилля у захисті прав українського бізнесу.



Пріоритети

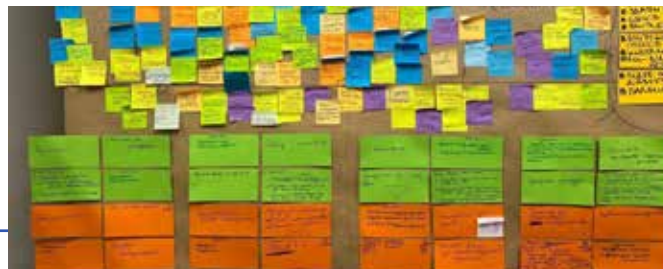
У звітному році пріоритетами нашої діяльності були:

- Розв'язання індивідуальних скарг
- Врегулювання системних проблем бізнесу
- Наближення українського законодавства до права ЄС
- Залучення приватного сектору у відбудову



Партнерства

Фокусуючись на протидії корупції та питаннях майбутнього відновлення, у звітному році Рада розширила партнерства з державними органами, уклавши Меморандуми про співробітництво з НАЗК, Агентством відновлення та Міністерством відновлення.



Стратегія

Аби підвищити ефективність своєї роботи та адаптувати її до сучасних викликів Рада провела стратегічну сесію навесні 2023 року. Її результатом стала оптимізація внутрішніх процедур та операційних процесів. Це дозволило зменшити організаційну бюрократію та посилити гнучкість установи у веденні кейсів бізнесу та комунікації зі скаргниками.

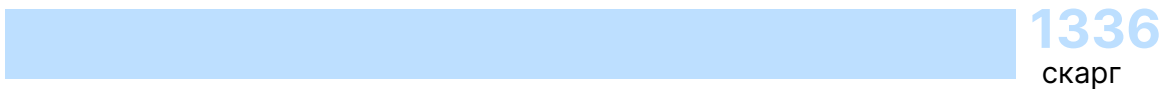


Команда Ради робить все можливе для захисту прав українського бізнесу та оборони держави

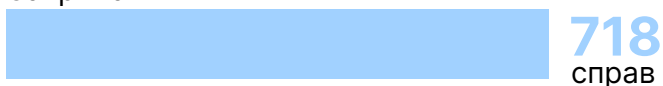


2. Огляд 2023 року

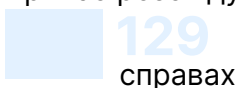
У 2023 році Рада бізнес-омбудсмена отримала від бізнесу



Закрила



Триває розслідування у

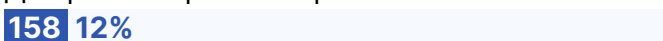


ТОП-5 предметів звернень

Податкові питання



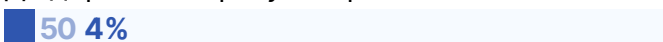
Дії правоохоронних органів



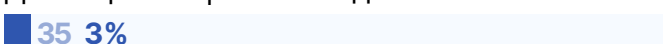
Митні питання



Дії державних регуляторів

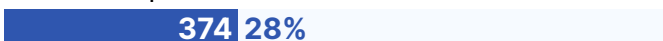


Дії місцевих органів влади

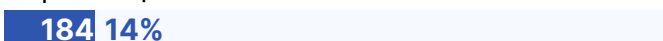


ТОП-5 індустрій

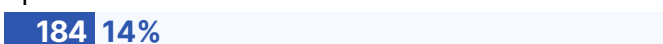
Оптова торгівля



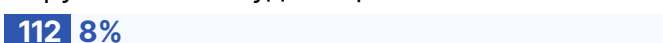
Виробництво



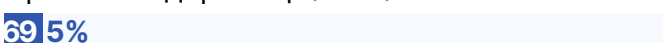
Сільське господарство та видобувна промисловість



Нерухомість та будівництво



Приватні підприємці (ФОП)



Фінансовий ефект
у 2023 році склав

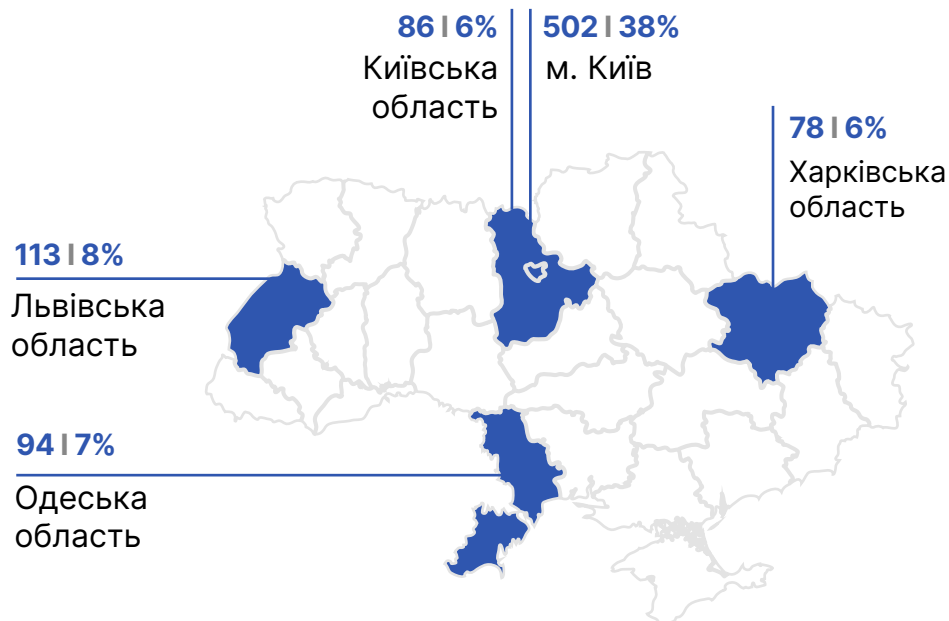
724
млн. грн.

З початку діяльності
Рада допомогла
бізнесу повернути або
заощадити понад

25,4
млн. грн.



ТОП-5 найактивніших регіонів



Походження капіталу

Українські компанії

1140

85%

Компанії з іноземними інвестиціями

196

15%

Розмір бізнесу

Великі компанії

472

35%

Малий та середній бізнес

864

65%

Кількість скарг, отриманих у 2023 році

У 2023 році загальна кількість звернень підприємців до бізнес-омбудсмена склала

2023

1336
скарг

Для порівняння:

2022

521

через
е-систему
обробки скарг

+

778

скарг на
Гелплайн

2021

2182
скарг

Рада не береться порівнювати воєнний і довоєнний періоди активності скаргників. Водночас ми спостерігаємо жвавість підприємницького середовища, а також схильність бізнесу звернутись за фаховою підтримкою бізнес-омбудсмена, аби вирішити спірні питання із державою.

Показник задоволеності співпрацю з Радою у 2023 році

97%

Тенденції скарг

Податкові питання	853
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	231
Податкові перевірки	189
Системне зупинення реєстрації податкових накладних	187
Включення в переліки ризикових платників	131
Відшкодування ПДВ	12
Електронне адміністрування ПДВ	12
Анулювання/ відновлення/ відмова у реєстрації платників ПДВ	8
Інші податкові питання	83
Дії правоохоронних органів	158
Національна поліція: процесуальні зловживання	34
Національна поліція: бездіяльність	18
Національна поліція: інші питання	6
Національна поліція: відкриття кримінальних проваджень	5
Офіс Генерального прокурора: процесуальні зловживання	42
Офіс Генерального прокурора: бездіяльність	11
Офіс Генерального прокурора: відкриття кримінальних проваджень	5
Офіс Генерального прокурора: інші питання	5
Офіс Генерального прокурора: звинувачення у корупції	1
Служба безпеки України: процесуальні зловживань	4
Служба безпеки України: бездіяльність	2
Служба безпеки України: інші питання	2
Служба безпеки України: відкриття кримінальних проваджень	1
Бюро економічної безпеки (БЕБ)	11
Державне бюро розслідувань (ДБР)	8
Національне антикорупційне бюро (НАБУ)	3

Митні питання	105
Оцінка митної вартості	57
Затримка/відмова у митному оформленні	18
Адміністративні провадження	3
Повернення митних платежів	2
Митні питання: інше	25
Дії державних регуляторів	50
Інші державні регулятори	33
Національний банк України: інше	6
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	5
Антимонопольний комітет України (АМКУ)	5
Національний банк України: бездіяльність	1
Дії органів місцевого самоврядування	35
Виділення земельних ділянок	10
Правила та дозволи	2
Органи місцевого самоврядування – інше	23
Дії державних компаній	26
Інвестиційні/комерційні спори	2
Зловживання владою	4
Інше	20
Законопроекти та зміни до них	26
Недоліки нормативно-правової бази — державні регулятори	11
Недоліки нормативно-правової бази — податкові питання	5
Недоліки нормативно-правової бази — міні питання	3
Недоліки нормативно-правової бази — інше	7
Дії Міністерства юстиції	21
Департамент державної виконавчої служби	14
Департамент державної реєстрації	7
Інші питання	49



Податкові питання

У звітному році податкові питання традиційно були лідером скарг компаній до Ради бізнес-омбудсмена – 64% або 853 скарги. Проблематика блокування накладних, зокрема невиконання судових рішень щодо їх реєстрації, у звітному році найбільше хвилювала підприємців – 231 скарга.

Перші місяці 2023 року припали на власне розслідування Ради проблем в системі СМКОР (Система моніторингу відповідності податкових накладних/розрахунків коригування критеріям оцінки ступеня ризиків), через які десятки тисяч платників ПДВ стикнулись з блокуванням накладних та включенням в переліки ризикових платників. Презентувавши свої висновки у спеціальному звіті, Рада передала Міністерству фінансів та Державній податковій службі перелік рекомендацій стосовно полегшення системи. Деякі рекомендації були виконані, зокрема впровадження процедури оскарження рішень стосовно «ризиковості» платника ПДВ і неврахування таблиць даних. Разом з цим, інші рекомендації виконувались формально, тому кардинальних зрушень у СМКОР протягом року не відбулося.

Обертів протягом року набрали й податкові перевірки. Це, серед іншого, було пов'язано

із відновленням різних видів перевірок з кінця літа 2023 року. Категорія податкових перевірок поруч з проблемами в СМКОР є другим найбільш поширеним предметом скарг підприємців. Саме тому новий 2024 рік Рада розпочала з розслідування феномену податкових перевірок.

Разом з цим, ще одна велика категорія звернень, що підпадає під «інші податкові питання» у нашому рейтингу стосувалася різного роду податкових питань, актуальних в період дії воєнного стану. Мова йде про звернення від бізнесу, що зазнавав утисків з боку податківців, оскільки він не міг надати первинну документацію, до якої було втрачено доступ або яка була знищена в результаті бойових дій.

Рада також отримала чимало звернень від компаній, що розташовані на деокупованих територіях, які не могли скористатися податковими пільгами (такими як звільнення від сплати екологічного податку, податку на землю та орендної плати і податку на нерухомість, що були запроваджені ще навесні 2022 року) через на той момент відсутній перелік територій, де велися (ведуться) бойові дії. Питання зрештою було врегульовано після прийняття переліку територій.



Дії правоохоронних органів

У звітному році скарги щодо недобросовісної поведінки правоохоронних органів сягнули 12%. Найбільше компанії скаржились Раді щодо процесуальних зловживань з боку Національної поліції та органів Прокуратури. Звернення компаній здебільшого стосувались неповернення тимчасово вилученого майна або арештованих коштів в результаті обшуків, неефективності досудового розслідування, порушень під час слідчих дій, відкриття

безпідставних кримінальних справ та непропорційності дій правоохоронців по відношенню до підприємців. Водночас Рада мала компетенцію взяти в роботу лише ті скарги, що були пов'язані з неповерненням тимчасово вилученого майна та неефективністю досудового розслідування. Таку категорію звернень вдається вирішувати завдяки формату діючої Експертної групи з Офісом Генерального прокурора.



Митні питання

Митні питання увійшли в ТОП-3 предмети звернень заявників Ради – їх кількість склала 8%. Проблеми у цій сфері пов'язані з митною вартістю, а також затримками під час митного оформлення. Компанії найбільше стикаються з коригуванням митної вартості товарів через наявність формальних розбіжностей в документах. Рада допомагає підприємцям встановити діалог з митниками та довести свою правоту.

ТОП-10 державних органів, на які скаржились найчастіше

Державна податкова служба **859**

108 Державна митна служба

62 Офіс Генерального прокурора

62 Національна поліція

35 Органи місцевого самоврядування

31 Верховна Рада, Кабінет Міністрів, Президент України

26 Державні компанії

24 Міністерство юстиції

15 Міністерство економіки

15 Інші

Враховуючи, що лівова частка скарг до Ради бізнес-омбудсмена протягом 2023 року стосувалась, як і раніше, податкових питань, саме Державна податкова служба очолила перелік державних органів, на який бізнес скаржився найчастіше (859 скарг). Слідом за ДПС, у рейтингу розташувались Державна митна служба (108 скарг) та правоохоронний блок – Органи Прокуратури та Національна поліція – у сумі 124 скарги.

Часові межі попереднього розгляду скарг

У 2023 році попередній розгляд скарг бізнесу в середньому тривав

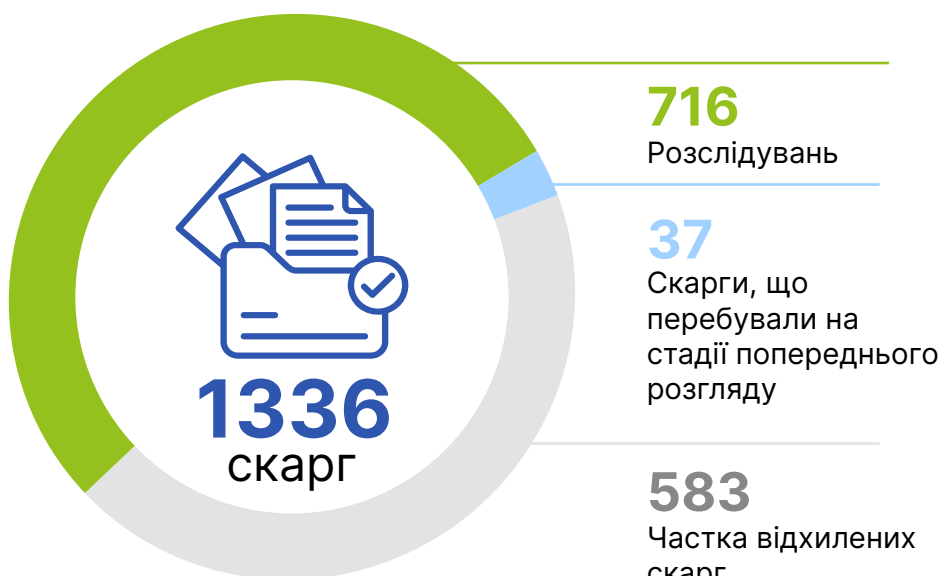
9 робочих днів

Незважаючи на триваючий воєнний стан і безпекові виклики, команда Ради докладає зусиль, аби у максимально короткі строки опрацювати матеріали отриманих скарг. У звітному кварталі нам вдалося вкласти в норматив нашого Регламенту — 10 робочих днів.



Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

З 1336 скарг РБО провела 716 розслідувань. 37 скарг лишилося на стадії попереднього розгляду. Рада відхилила 583 звернення через невідповідність критеріям скарг, передбачених Регламентом установи. Ознайомитись з [Регламентом](#).



Основні причини відхилення скарг

Предмет скарги виходить за межі компетенції бізнес-омбудсмена	304
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо якої було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше подібне рішення	64
Скарга є безпідставною, або інші органи або установи вже розглядають таку справу	50
На думку бізнес-омбудсмена скаржник не виявляє достатній рівень співпраці	46
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, визначає, що розгляд скарги не є необхідним	40
У зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	21
Припинення розгляду через відкликання скарги скаржником	13
Сторона, яка зазнала впливу недобросовісної поведінки не вичерпала принаймні одну інстанцію адміністративного оскарження	13
Скарги, що виникають в рамках господарських відносин між суб'єктами господарювання приватної форми власності	9
Повторно подана скарга після прийняття рішення про її відхилення, не розглядається, крім випадків, коли скаржником зазначаються дійсно нові обставини або надаються нові факти або суттєві докази	7
Скарга стосується питання, щодо якого бізнес-омбудсмен вже приймав рішення раніше	5
Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться	5
Недотримання вимог щодо форми скарги	3
Скарга подана після закінчення одного року з моменту настання події можливої недобросовісної поведінки	2
Скаргу подано не від суб'єкту господарювання	1

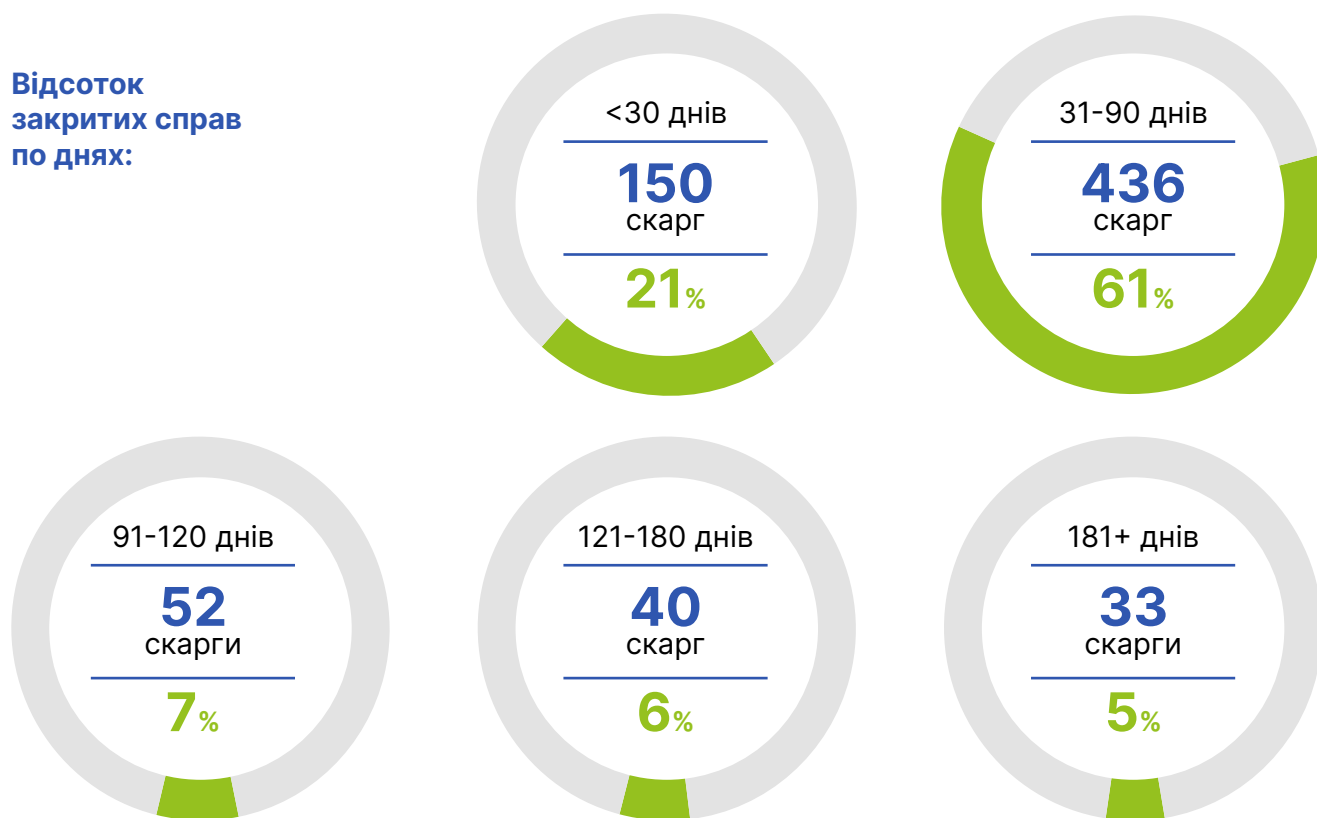
Часові межі проведення розслідувань

Середня тривалість розслідувань склала

69 днів

Це на 21 день менше періоду, передбаченого Регламентом.

Відсоток закритих справ по днях:



82%

всіх закритих розслідувань у 2023 році ми розслідували протягом 90 днів, виконуючи норму Регламенту РБО.

Портрет скаржника

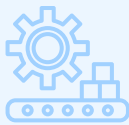


ТОП-5 індустрій



374

Оптова торгівля



184

Виробництво



184

Сільське господарство та видобувна промисловість



112

Нерухомість та будівництво



69

Приватний підприємець (ФОП)

Походження капіталу

Українські компанії

1140

85%

Компанії з іноземними інвестиціями

196

15%

Розмір бізнесу

Великі компанії

472

35%

Малий та середній бізнес

864

65%

Як свідчить статистика Ради бізнес-омбудсмена, скаржником РБО є переважно український малий і середній бізнес. Частка великих компаній складає лише 35%, тоді як лише 15% представляють бізнес з іноземними інвестиціями.

3. Системні зрушення у 2023 році

Пільги для виробників БПЛА

У першому півріччі 2023 року до Ради бізнес-омбудсмена звернувся вітчизняний виробник безпілотників. Компанія не змогла застосувати пільговий режим оподаткування до частин безпілотних літальних апаратів (без озброєння), що при ввезенні на митну територію України класифікуються за кодами 8802 та 8803 згідно УКТЗЕД.

Виробник безпілотників мав би право звільнення від сплати ПДВ згідно зі змінами, внесеними до Податкового кодексу України в квітні 2022 року. Однак у зв'язку із набранням чинності Закону України «Про Митний тариф України» в листопаді 2022 року Державна митна служба своїм наказом затвердила Перехідні таблиці від УКТ ЗЕД версії 2017 р. до УКТ ЗЕД версії 2022 р., в яких кодів 8803 не існує. Відповідно, товарні позиції за кодами 8803 трансформувалися в коди 8807 та податкові пільги на них вже не розповсюджуються. Компанія зверталась до Державної митної служби та Міністерства фінансів України, проте відповідей підприємство не отримало. Відтак, виробник безпілотників стикнувся із здорожчанням вартості продукції на 20% та ризиком невиконання контракту, укладеного з Міністерством оборони України.

Прийнявши скаргу до розгляду, бізнес-омбудсмен та уповноважена у справі інспекторка відвідали виробництво БПЛА у м. Києві та поспілкувались з керівником підприємства. У процесі розслідування РБО дійшла висновку, що проблема виникла через асинхронність діючого законодавства в митній та податковій сферах. Ситуація потребувала негайного врегулювання, адже обов'язком держави особливо в період триваючої повномасштабної війни проти російського агресора є посилення та



підтримка оборонного сектору. Інспекторка РБО виступила із позицією Ради - удосконалити законодавство та уможливити податкові пільги для виробників вітчизняних безпілотників - [у спеціальному матеріалі](#) в медіа.

Зрештою у травні Верховна Рада прийняла законопроекти №9275 та №9276, які передбачають звільнення на час воєнного стану від ПДВ і мита ввезення складових для виробництва і ремонту БПЛА. А компанія поінформувала Раду, що комплектує успішно розмитнено за спрощеною процедурою із застосуванням пільг.

Податкові пільги для бізнесу з ТОТ*

З початком повномасштабного вторгнення рф в Україну чимало українських підприємців опинились в зоні бойових дій, або в тимчасовій окупації. Саме ця категорія бізнесу протягом тривалого часу не могла скористатись податковими пільгами, що запровадила держава із внесенням змін до Податкового кодексу навесні 2022 року.

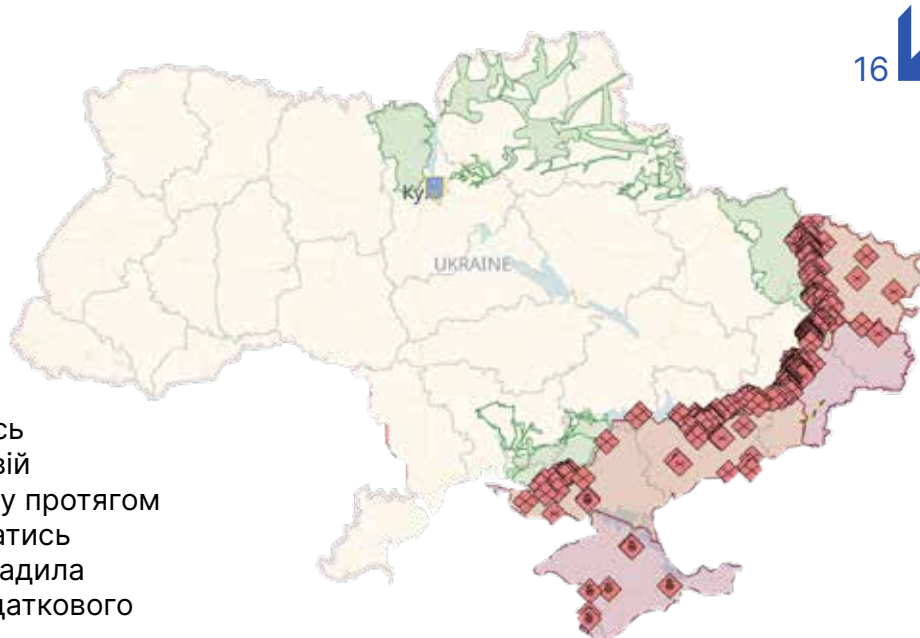
Згідно зі змінами, що набули чинності у березні-квітні 2022 року, на період воєнного стану і протягом деякого часу після його завершення платники отримали право тимчасового звільнення від нарахування податків на нерухоме майно, землю та екологічного податку.

Для цього держава мала затвердити перелік територій, де ведуться (велися) бойові дії, та територій, тимчасово окупованих збройними формуваннями рф (перелік територій), проте майже протягом року ситуація залишалась неврегульованою.

За цей час до Ради звернулось чимало підприємців, зокрема з Харківщини, Київщини та Чернігівщини - всі вони не могли скористатись запропонованими державою пільгами. Ба більше, в окремих випадках за результатами перевірок податкова навіть нараховувала штрафи через заниження суми податків до сплати до бюджету. І виною всьому був незатверджений перелік територій.

РБО підтримала позицію своїх скаржників та разом із усіма стейкхолдерами розпочала діалог з Урядом України, аби пришвидшити рухи законотворців в напрямку прийняття переліку.

Рада листами зверталася до Прем'єр-міністра України, Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій, Міністерства оборони та Міністерства фінансів та просила усунути законодавчу прогалину. Більше того, бізнес-омбудсмен зустрічався з Першою віцепрем'єр-міністеркою – Міністеркою економіки України Юлією Свириденко,



наголошуючи на важливості затвердження переліку. Паралельно Рада активно висвітлювала тему у медіа та публічних заходах, намагаючись привернути увагу урядовців та суспільства до проблеми. [Читати матеріал.](#)

У грудні 2022 року Уряд зрештою прийняв Постанову №1364, якою визначив механізм формування єдиного переліку територій. Тоді Мінреінтеграції затвердило перелік наказом від 22.12.2022 р. № 309. Однак до квітня 2023 року Державна податкова служба не визнавала переліку та не надавала такій категорії платників можливості скористатись пільгами.

Врешті-решт 11 квітня 2023 року Верховна Рада прийняла Закон № 3050-IX, яким офіційно закріпила, що перелік територій не безпосередньо визначається Кабміном, а формується у встановленому ним порядку. Це легалізувало дії, які Уряд зробив іще у грудні 2022 року, доручивши Мінреінтеграції формування переліку, у тому числі. для податкових цілей. Крім того, Закон ретроспективно відкоригував умови застосування податкових пільг для 2022-2023 років, зокрема передбачив можливість відкликання (скасування) контролюючими органами рішень щодо уже нарахованих платникам штрафних санкцій.

Відтак, хоч це й зайняло не мало часу, цілеспрямовані зусилля РБО та залучених стейкхолдерів посприяли позитивному вирішенню ситуації в загальнонаціональному масштабі, і є вдалим прикладом співдії медіації та діалогу Ради з органами державної влади.

* ТОТ- тимчасово окуповані території

Введення в дію Закону про Адміністративну процедуру

Протягом різних етапів розробки закону про адміністративну процедуру команда Ради бізнес-омбудсмена долучалась до процесу, користуючись власним багаторічним досвідом у врегулюванні спорів між бізнесом та державою. Зокрема, постійно наголошуючи на важливості впровадження процедури адміністративного оскарження, Рада присвятила окремий [системний звіт](#), що був опублікований у 2019 році. В звіті Рада чітко сформулювала своє бачення стосовно дії закону про адміністративну процедуру і закликала урядовців та народних депутатів до якнайшвидшого прийняття закону.

В межах моніторингу виконання рекомендацій зі звіту експерти Ради спершу брали участь у засіданнях робочої групи при Міністерстві юстиції України. Тоді Кабінет Міністрів напрацював [проект Закону реєстр. №3475 від 14.05.2020](#). Закон мав стати «загальним» нормативно-правовим актом, що запровадить якісно новий порядок дії бізнесу та держави та вирішити такі проблеми:

- Відсутність базових прав особи у відносинах з державними органами;
- Домінування відомчих інтересів у регулюванні, в т.ч. переважно підзаконне регулювання процедур;
- Різні підходи у різних актах, сферах, системах органів влади;
- Неефективність багатьох процедур (в т.ч. адміністративного оскарження) або відсутність їх регулювання.

Рада була також залучена до робочої групи Комітету Верховної Ради України з питань організації державної влади, місцевого самоврядування, регіонального розвитку та містобудування, результатом роботи якої стала остаточна редакція закону про адмінпроцедуру - [Закон №2073-IX від 17.02.2022](#). Довгоочікуваний закон набрав чинності 15 грудня 2023 року.

Прийнятий закон про адмінпроцедуру має зробити діяльність органів влади більш уніфікованою, прозорою та передбачуваною, а бізнесу – надати широкі можливості для оскарження рішень, дій та бездіяльності

чиновників у досудовому порядку з найменшими витратами ресурсів та часу. Крім того, документ став одним з найочікуваніших євроінтеграційних законів у бізнес-середовищі, адже спрямований наблизити законодавство України до європейських правових традицій публічної адміністрації.

Проте прийняття закону про адмінпроцедуру не вирішило миттєво всіх проблем у регулюванні відносин бізнесу та держави. Наступним кроком стало приведення у відповідність профільного законодавства, аби забезпечити дію закону та подолати існуючі правові колізії. За цю роботу взялася експертна група з координації адміністративних послуг та адміністративних процедур Директорату публічної адміністрації Секретаріату КМУ, учасниками якої стали представники Ради.

У травні 2023 року Раді стало відомо про те, що у КМУ буде обговорювати питання виведення з-під дії закону податкової сфери, здійснення державного фінансового контролю та деяких антимонопольних категорій справ. Рада виступила категорично проти такої ініціативи, оскільки 2/3 справ, якими не задоволений бізнес з огляду на статистику установи, мають саме податкове підґрунтя.

У листопаді 2023 року Рада надавала свої коментарі до зареєстрованого у Верховній Раді України комплексного [проєкту закону реєстр. №10161 від 18.10.2023](#) відносно приведення спеціального законодавства до вимог Закону. Тоді експерти Ради проаналізували зміни до понад 40 законів, що мають відношення до бізнес-середовища та з якими Рада стикається у своїй діяльності.

Зрештою на кінець року до Ради надійшов проєкт змін до Податкового кодексу України, аби привести його у відповідність до вимог Закону. Проаналізувавши документ, Рада видала Державній податковій службі України розлогі рекомендації. Тож законопроєкт нині готується Урядом.

Тим часом, партнери Ради, зокрема проєкт Європейського союзу «Підтримка комплексної реформи державного управління в Україні» (EU4PAR), активно працюють у сфері освітньої діяльності довкола Закону. Функціонує спеціалізований

вебсайт, присвячений адмінпроцедурі <https://adminprocedure.org.ua/>, а також у вільному доступі можна знайти [Науково-практичний коментар до Закону](#) та [онлайн-курс](#) на цю тему.

На переконання РБО, Закон України «Про адміністративну процедуру» матиме позитивний вплив на бізнес-клімат, оскільки він дозволить оперативніше та

прозоро врегулювати суперечки між підприємцями та державними органами за допомогою інструментів досудового оскарження.

Рада надалі сприятиме практичній імплементації ідей закону у сферах, де найчастіше виникають спори між бізнесом та державою.

4. Проблеми в системі ПДВ: моніторинг виконання рекомендацій державними органами за результатами власного розслідування

Маючи 70% «податкових» скарг у структурі звернень бізнесу, зокрема щодо блокування податкових накладних, наприкінці 2022 року Рада бізнес-омбудсмена ініціювала власне розслідування довкола проблем в системі ПДВ.

На початку березня 2023 року бізнес-омбудсмен Роман Ващук презентував результати власного розслідування проблем із СМКОР. Його підтримали представники

провідних бізнес-асоціацій - Американська торговельна палата, Європейська Бізнес Асоціація, Торгово-промислова палата, Український союз промисловців та підприємців та Федерація роботодавців України, а також експертна спільнота. Крім того, у відповідь на розслідування, висновки і рекомендації Ради щодо полегдження СМКОР схвалив і Голова комітету Верховної Ради з питань податкової та митної політики Данило Гетманцев.

Прес-захід

«Осінь заблокованих накладних – які висновки для економічної весни? Результати власного розслідування РБО»





За результатами власного розслідування РБО представила звіт.

У звіті РБО надала вичерпний аналіз проблем і викликів в системі СМКОР, зокрема виклала ключові принципи, навколо яких, на думку Ради, має відбуватися «робота над помилками» та подальше функціонування системи.

Рекомендації, що установа передала Міністерству фінансів (Мінфін) та Державній податковій службі (ДПС), мають на меті покращити роботу СМКОР та зменшити негативні наслідки для добропорядного бізнесу.

Ключові рекомендації РБО щодо поалагодження СМКОР:

1. Запровадити справжню автоматизацію СМКОР та повернути критерій 1 ризиковості операції (включаючи коефіцієнт 1.5) в рамки реальної ризикоорієнтованості.
2. Проводити ґрунтовний аналіз та прогнозування впливу змін, особливо – можливих негативних наслідків для бізнесу перед прийняттям будь-яких змін до порядків реєстрації ПН/РК.
3. Встановити (не обов'язково на нормативному рівні, але публічно) чіткі показники-запобіжники подібних за масовістю проблем із СМКОР. Мова йде про контроль інших органів влади (парламентський контроль Верховної Ради України, втручання Кабінету Міністрів України) для недопущення подібних ситуацій.
4. Забезпечити впровадження систематичних процедур перегляду правозастосування за результатами формування сталої судової практики з питань СМКОР, що безпосередньо вказує на повторювані порушення законодавства.
5. Забезпечити належне інформування підприємств щодо негативних рішень в межах функціонування СМКОР на якомога ранньому етапі.
6. Запровадити процедуру адміністративного оскарження рішень регіональних комісій щодо ризиковості та таблиць даних.
7. Запровадити інструменти для інформування платників про ризикових контрагентів (передбачити можливість для платників подавати електронний запит щодо контрагентів).
8. Створити в СМКОР додатковий показник «ΣСумнівні операції», який буде обраховуватися як сума ПДВ за сумнівними, на думку податкової, операціями платника. Такий крок дозволить розмежовувати наслідки для бізнесу залежно від сумнівів податкового органу та контролювати пропорційність і тривалість їх існування.
9. Запровадити прозорі та ефективні процедури виходу з переліку ризикових платників.
10. Забезпечити доступність платникам інформації про ключові показники, що можуть опосередковано впливати на прийняття негативного рішення стосовно них.

Моніторинг впровадження рекомендацій

Одразу після публікації звіту і отримання первинної реакції державних органів та суспільства Рада бізнес-омбудсмена розпочала моніторинг впровадження, наданих Мінфіну та ДПС, системних рекомендацій.

Протягом року представники Ради брали участь в засіданнях робочих груп при ДПС, Мінфіні, податковому комітеті Верховної Ради для уточнення механізму впровадження змін.

Поодинокі системні питання Рада піднімала на зустрічах Експертної групи з ДПС, що проводиться на регулярній основі щомісяця.

У червні 2023 року Кабінет Міністрів [змінами до Постанови №1165 запровадив процедуру оскарження рішень стосовно «ризиковості» платника ПДВ і неврахування таблиць даних](#), виконавши таким чином давні системні рекомендації Ради щодо СМКОР.

У 2023 році ми відзначили наступні важливі зміни щодо:

- запровадження адміністративного оскарження рішень про ризиковість платника та відмов у врахуванні таблиць даних;
- покращення функцій аналізу та прогнозування щодо зміни законодавства;
- активної залученості Верховної Ради України для вирішення проблем;
- обмеження періоду операцій в ПН/РК для розгляду питання ризиковості платника (180 днів);
- розширення переліку показників позитивної податкової історії (запроваджено з 9 грудня 2023 року);
- доступності даних про ключові показники (запровадження профілю платника) (частково запроваджено).

Водночас у своїй практиці протягом 2023 року Рада мала справу з чималою кількістю звернень щодо необґрунтованого включення підприємців в перелік ризикових платників. Разом з цим, доволі часто і рішення про відмову у реєстрації накладних не мають достатнього підґрунтя, а статус ризикового платника через свою віральність загрожує іншим добросовісним платникам.

Зустрічаються й випадки, коли податкова неодноразово подає повторні апеляційні скарги щодо судових рішень, які набули законної сили. Відтак, за оцінкою Ради станом на кінець 2023 - початок 2024 року ситуація із полагодженням СМКОР все ще залишається на недостатньому рівні для бізнесу.

Рада закликає Мінфін та ДПС перейти до подальших кроків у реформі СМКОР, що б дозволило підприємцям позбутись необґрунтованого тиску та переслідувань з боку фіскальних органів та сфокусуватися на поточній економічній діяльності. Про подальший прогрес щодо врегулювання податкових проблем бізнесу Рада надалі повідомлятиме у звітах.

5. Приклади закритих розслідувань

Митниця скасувала рішення про некоректність коду УКТЗЕД товару



Оператор логістичних послуг імпортував для замовника подовжувач для гусеничного крану. Під час митного оформлення Дніпровська митниця встановила нібито некоректність коду УКТЗЕД — вона змінила його на інший, що передбачало збільшення митних платежів.

Цікаво, що під час декларування товару, компанія надала митниці необхідний перелік документів та мала попередню історію розмитнень за заявленим кодом.

РБО підтримала позицію скаржника та у зверненні до Державної митної служби України (ДМС) просила розглянути його аргументи щодо класифікації товару.

В результаті ДМС скасувала класифікаційне рішення Дніпровської митниці та погодилась з раніше визначеним компанією кодом УКТЗЕД імпортованого подовжувача для крана.

ДПС перерахувала помилково сплачений податок на погашення боргу



Будівельна компанія з Дніпра помилково сплатила єдиний податок за четвертий квартал 2021 року на суму 20300 грн в бюджет міста Мелітополя замість Дніпра. Підприємство тричі подавало до ГУ ДПС у Запорізькій області заяви про повернення помилково сплачених коштів, а також просило перерахувати кошти для погашення податкового боргу на рахунок ГУ ДПС Дніпропетровської області. Проте всі зусилля не мали результату.

Під час розслідування скарги РБО звернулась до ГУ ДПС у Запорізькій області та просила належно розглянути заяви підприємства. Відповідно до норм Податкового кодексу України (ПКУ) податковий орган має зреагувати на заяву скаржника та здійснити повернення або перерахувати кошти на коректний рахунок.

Після втручання Ради податкова перерахувала 20300 грн. на рахунок ГУ ДПС Дніпропетровської області, і таким чином погасила податковий борг компанії, що виник через помилку.

ДПС врахувала таблицю даних виробника зварювальних дротів



Виробник зварювальних дротів поскаржився до Ради бізнес-омбудсмена через те, що податкова почала масово блокувати накладні підприємства. Щоб зарадити проблемі, підприємство декілька разів подавало таблицю даних платника податків, проте податковий орган щоразу відмовляв у її врахуванні.

Ще до повномасштабного вторгнення РФ компанія експортувала продукцію до Росії та Білорусії. Попри відсутність цього фактору як формальної підстави для неврахування таблиці даних, саме наявність розрахункових операцій з контрагентами у країнах-агресорах стало причиною масового блокування податкових накладних підприємства.

РБО винесла скаргу на розгляд Експертної групи з Державною податковою службою України (ДПС України). Під час засідання Експертної групи вдалося з'ясувати якої саме інформації не вистачало для врахування таблиці даних компанії. В результаті скаржник заново подав таблицю даних, і вона була врахована.

Компанія підтвердила митну вартість імпортованого товару



ТОВ «ДЕТ ЮА» звернулось до Ради бізнес-омбудсмена через те, що Дніпровська митниця відкоригувала митну вартість імпортованих гумових рукавів.

Перша партія товару була оформлена без зауважень, проте щодо другої партії у митниці виникли питання. Митний орган відмовив визнати заявлену митну вартість товару, нібито оскільки компанія не надала всіх документів, зокрема щодо додаткових витрат на транспортування товару та переклад сертифікату якості українською мовою.

Під час розслідування скарги Рада встановила, що компанія надала митниці повний перелік документів на підтвердження витрат щодо транспортування товарів та інші документи, необхідні для визначення митної вартості. РБО були незрозумілі причини коригування митної вартості гумових рукавів, першу партію яких митники оформили без жодних зауважень. Рада просила Державну митну службу України неупереджено розглянути скаргу компанії. В результаті аргументи ТОВ «ДЕТ ЮА» були враховані, і підприємству вдалося в повній мірі підтвердити заявлену митну вартість імпортованих гумових рукавів.

Більше не «ризиковий» виробник шин



Податкова внесла відомого міжнародного виробника шин до переліку ризикових платників. Зокрема, компанія повідомила Раді про зупинку великої кількості розрахунків коригування.

Під час розслідування Рада з'ясувала, що рішення щодо ризиковості платника містили лише загальні твердження та не деталізували конкретних причин. Примітно, що компанія вдало оскаржила податкові рішення, проте її ризиковий статус не змінювався.

РБО винесла скаргу на розгляд Експертної групи з ДПС України — в результаті податкова погодилася з нерозумністю рішення щодо ризиковості платника. Після того, як підприємство подало податковій запитувані документи, його було виключено з переліку.

ДПС скасувала штраф на суму 1,3 млн. грн. за несвоєчасне подання накладних



В ході перевірки податкова нарахувала постачальнику електроенергії та природного газу штраф на сумі 1,3 млн. грн. за нібито порушення строків реєстрації податкових накладних.

Згідно з Податковим кодексом, підприємство мало подати накладні на реєстрацію не пізніше 15 липня 2022 року, що скаржник і зробив. Проте податкова зафіксувала порушення строку на один день.

Рада дійшла висновку, що претензії ДПС стосовно порушення строків реєстрації накладних є необґрунтованими. Відповідно до усталеної судової практики у спорах щодо обрахунку процедурних строків, 15 липня 2022 року повинно включатися в дозволений строк реєстрації податкових накладних, складених з 1 лютого по 31 травня 2022 року.

ДПС дослухалась до аргументів Ради та скасувала штраф у сумі 1,3 млн. грн. за несвоєчасне подання накладних. Проте скарга задоволена лише на 70%, решту питань підприємство вирішуватиме у суді.

Будівельна компанія повернула 167 тис. грн. помилково стягнутого штрафу



Державна служба з питань праці (Держпраці) оштрафувала будівельну компанію на суму у майже 167 тис. грн. за порушення трудового законодавства, зокрема ненарахування індексації зарплат співробітникам.

Підприємство успішно оскаржило постанову про накладення штрафу у суді. Попри це, Виконавча служба встигла примусово стягнути кошти на користь державного бюджету. Самостійно повернути гроші в компанії не виходило.

Опрацювавши скаргу компанії, РБО провела комунікацію з Державним казначейством України, Виконавчою службою та Міністерством юстиції України.

Після втручання РБО Міністерство юстиції ініціювало службову перевірку довкола дій регіональної Виконавчої служби. В результаті Виконавча служба повернула помилково стягнуті 167 тис. грн.

Прокуратура повернула компанії вилучені комп'ютери



Дистриб'ютор м'ясної продукції поскаржився до Ради бізнес-омбудсмена на тиск та неповернення майна з боку Дніпропетровської обласної прокуратури.

Компанія повідомила, що нібито через ухилення від сплати податків правоохоронці відкрили проти підприємства два кримінальних провадження. Вони провели в офісі компанії обшуки та вилучили комп'ютерну техніку і документи. Попри ухвалу суду, тимчасово вилучене майно правоохоронці не повертали, компанія вимушено призупинила свою роботу.

РБО винесла скаргу на розгляд Експертної групи з Офісом Генерального прокурора та просила невідкладно повернути вилучене майно підприємству. В результаті обласна прокуратура виконала судове рішення та в повному обсязі повернула підприємству тимчасово вилучені комп'ютери.

Агрокомпанія зареєструвала накладні на суму 434 тис.грн.

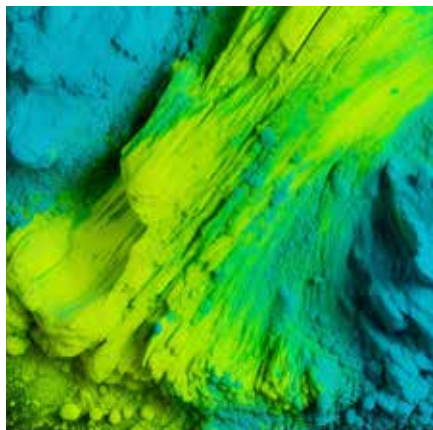


Податкова визнала агрокомпанію з Одещини ризиковою та зупинила накладні підприємства на суму ПДВ 434 тис. грн. Компанія успішно оскаржила дії податківців у суді, проте податковий орган не виконував рішення суду щодо реєстрації заблокованих накладних.

Рада звернулась до регіонального податкового органу та винесла справу компанії на розгляд Експертної групи з ДПС України з проханням виключити компанію з переліку ризикових та зареєструвати податкові накладні.

В результаті податкова поінформувала РБО, що виключила агрокомпанію з переліку ризикових та зареєструвала його накладні.

Без наркотиків у складі — експертизу товару нарешті завершено



Київська митниця зупинила імпортований компанією барвник-концентрат під час митного оформлення. Відомо, що компанія більш ніж 15 років ввозила від офіційного виробника з Німеччини барвник-концентрат. Цю сировину підприємство використовувало у виробництві комплектуючих для засобів захисту ЗСУ. Втім, митники поставили під сумнів код УКТ ЗЕД товару, зазначений в декларації, зокрема склад товару через ймовірну наявність у ньому наркотичних речовин. Була призначена експертиза зразків товару, яка затягнулася на тривалий термін. І товар більше місяця пробув на митному складі.

Вивчивши скаргу компанії, Рада бізнес-омбудсмена звернулася до керівництва Державної митної служби України та рекомендувала пришвидшити експертизу. Через тиждень після звернення до головної митниці Київська митниця завершила дослідження зразків товару. В результаті товар успішно пройшов митне оформлення.

Експорт не означає «контрабанда»



Нещодавно до Ради бізнес-омбудсмена звернулось підприємство, що займається оптовою торгівлею відходами та брухтом. З'ясувалось, що Волинська митниця спочатку з невідомих причин не пропустила через кордон товар компанії. Підприємство експортувало до Польщі брухт чорних металів. При перетині кордону митники відмовились пропустити товар, згодом посилаючись на вказівки Управління боротьби з контрабандою Волинської митниці та Державного бюро розслідувань. Вантажівки з товаром залишились у зоні платного митного контролю, підприємству загрожував штраф за несвоєчасну поставку. Компанія очікувала на огляд товару ДБР, а вантажівки компанії перебували у відповідній зоні понад 5 днів.

РБО невідкладно зреагувала на звернення та провела перемовини з Управлінням боротьби контрабанди Волинської митниці. Рада просила прискорити перевірку вантажівок та скоординувати її тривалість з ДБР.

Зрештою, товар було оглянуто, а митні та правоохоронні органи відмовились від будь-яких нарікань. Вантажівки компанії успішно перетнули українсько-польський кордон. Компанія підтвердила, що в подальшому час пропуску митницею їх транспортних засобів відчутно скоротився.

ДПС скасувала штраф компанії на суму понад 1,2 млн грн



Провівши перевірку агрокомпанії з іноземними інвестиціями, столичні податківці встановили, що підприємство начебто завищило бюджетне відшкодування з ПДВ на суму понад 1,2 млн. грн.

Ознайомившись зі скаргою, Рада підтримала позицію компанії. Під час спільного розгляду скарги із ДПС України інспектор РБО звернув увагу на те, що агрокомпанія мала право заявити суму ПДВ до бюджетного відшкодування. Податкова раніше сама підтвердила факт купівлі компанією кукурудзи під час аналізу ланцюгу поставок товару. Зокрема, логістичні послуги з перевезення кукурудзи за кордон мали підтвердження належними документами. Рада також зауважила, що незначні недоліки у заповненні документів не повинні були створювати жодних податкових наслідків для підприємства.

Діалог з податківцями за посередництва РБО дозволив отримати позитивне рішення у справі компанії. ДПС України задовольнила скаргу підприємства та скасувала ППР (податкові повідомлення-рішення) на суму 1,2 млн. грн.

Мінекономіки продовжило граничні строки поставки товару



Турецька компанія, що займається розвитком зеленої енергетики в Україні, замовила в німецького контрагента компоненти для турбогенераторів, що були необхідні для будівництва вітроелектростанції у Львівській області.

Компанія встигла розрахуватись та ввезти в Україну частину замовленого обладнання ще у 2021 році. Поставку решти обладнання підприємство планувало здійснити до травня 2022 року. Проте через повномасштабне вторгнення РФ в Україну проєкт з будівництва вітроелектростанції було призупинено, а компанія вирішила відтермінувати поставку решти обладнання.

Щоб уникнути нарахування пені за порушення валютного законодавства, компанія мала отримати від Міністерства економіки висновок щодо продовження граничних строків розрахунків за товар. Однак відомо, що строки надання адміністративних послуг та видачі документів дозвільного характеру на час воєнного стану, зокрема розгляд заяв на продовження граничних строків розрахунків, були зупинені Постановою КМУ від 28 грудня 2022 року №165.

Безуспішно подавши документи на отримання висновку від Мінекономіки, компанія звернулась до Ради. Завдяки вдалій комунікації РБО з Мінекономіки, у березні 2023 року підприємство все ж отримало позитивний висновок на свою заяву.

ПДВ та уцінені товари: мінус 5 млн. грн. штрафу компанії



Дистриб'ютор електротоварів поскаржився до бізнес-омбудсмена на столичну податкову службу. Податківці за результатами перевірки нарахували компанії податкові зобов'язання у розмірі майже 5 млн. грн.

На думку податкової, підприємство занизило суму ПДВ та не зареєструвало податкові накладні. Все тому, що компанія нібито реалізувала товари нижче ціни придбання і не нарахувала ПДВ на уцінені товари.

Підприємство заперечило претензії податкової, зазначивши про порушення порядку перевірки. Зокрема, компанія наголосила на тому, що уцінені товари вона не реалізувала, тож вони не передбачають нарахування ПДВ, а разом з цим — відсутня вимога реєструвати накладні.

Під час розслідування інспектор Ради взяв участь у обговоренні адміністративної скарги підприємства спільно з податківцями і скаржником. Додатково Рада бізнес-омбудсмена звернулась до Державної податкової служби України (ДПС України) з листом, у якому підтримала позицію компанії. РБО зауважила, що норми Податкового кодексу України не передбачають обов'язку платника нараховувати податкові зобов'язання у зв'язку з проведенням уцінки товарів, як і не передбачають нарахування ПДВ на уцінену частину вартості таких товарів. Завдяки медіації Ради у справі ДПС України скасувала нараховані компанії податкові зобов'язання на суму 5 млн. грн.

Документи в нормі — скасовано рішення про коригування митної вартості товарів



Дистриб'ютор продуктів харчування направив до РБО одразу декілька скарг на рішення Одеської митниці. Справа в тому, що під час ввезення компанією харчової та технічної солі з Туреччини, Одеська митниця відкорегувала митну вартість товарів. Причиною митники назвали неповний перелік документів, зокрема відсутність у документах даних про вартість упаковки, транспортування від заводу до порту, страхування вантажу, а також запідозрили підприємство у підробці митної декларації та договору про перевезення товару.

Підтримавши позицію компанії, Рада супроводила її в оскарженні рішень митниці. РБО додатково звернулась до Державної митної служби (ДМС) та навела власну аргументацію.

По-перше, підприємство подало до митниці всі необхідні документи з інформацією про ціну упаковки товару, транспортування від заводу до порту та обробку вантажу. По-друге, страхування товарів було правом, а не обов'язком

скаржника, тож компанія обрала не страхувати товар у цьому випадку. Решта ж розбіжностей та «недостовірності» у документах, про які зазначала митниця, були безпідставними і не підтвердились в процесі розгляду скарг.

Після втручання Ради ДМС зрештою змінила своє бачення ситуації та скасувала рішення про коригування митної вартості товарів.

Податкова перевірка французького виробника скла: що не так?



Великий французький виробник скла не вперше звертається до Ради бізнес-омбудсмена. Ще в 2021 році РБО допомогла підприємству виключити його з переліку ризикових платників. Цього ж разу підприємство не погодилось з результатами чергової податкової перевірки. Податкова начебто встановила, що підприємство завищило суми від'ємного значення з ПДВ, що зараховується до складу податкового кредиту наступного звітного періоду на 2 млн. грн. та завищила бюджетне відшкодування на суму 313 тис. грн. На думку ДПС, енергоресурси (газ та електроенергія), які були використані у виробництві скломаси (з одночасним відображенням утворення та використання склобою), компанія використала не у господарській діяльності.

Рада підтримала позицію компанії під час спільного розгляду скарги із ДПС України. Рада наголосила, що податкова не надала належної оцінки господарським операціям з оприбуткування компанією склобою, отриманого в результаті виробництва. Компанія підтвердила, що в результаті виробництва, окрім готової продукції, вона отримує зворотні відходи (власний скlobій), які списуються, але згодом оприбутковуються та в подальшому передаються на повторну переплавку для виготовлення готової продукції. Саме тому слід вважати, що енергоресурси компанія використала у господарській діяльності. Вже наступного дня після розгляду скарги, ДПС України скасувала податкові повідомлення-рішення.

Компанія отримала в Мінекономіки ліцензію на імпорт товарів



Компанія поскаржилась до РБО, оскільки не могла отримати від Міністерства економіки (Мінекономіки) ліцензію на імпорт товарів, що містять контрольовані речовини (в даному випадку — озоноруйнівні речовини та/або фторовані парникові гази).

Підприємство подало до Мінекономіки заяву через Портал електронних сервісів, додавши всі необхідні документи. Однак попри позитивний досвід отримання аналогічної ліцензії протягом кількох тижнів минулого року, цього разу процес видачі документу затягнувся на два місяці. Мінекономіки пояснило, що затримка пов'язана з дією Постанови КМУ від 28.02.2022 № 165, якою зупинено строки надання адміністративних послуг.

Опрацювавши скаргу компанії, РБО звернулася листом до Міністерства економіки. Рада наголосила на тому, що попри формальне зупинення строків надання адміністративних послуг, послуга з видачі ліцензії компанії має бути надана протягом розумного строку. Більше того, відомо, що минулого року, незважаючи на дію цієї ж Постанови, компанія отримала ліцензії протягом 2-4 тижнів. Одразу після втручання РБО Мінекономіки видало компанії ліцензії, що згодом підтвердив скаржник.

Компанія підтвердила митну вартість імпортованого посуду



Ще наприкінці 2021 року Рада бізнес-омбудсмена отримала скаргу від української фірми, яка імпортувала із Болгарії товари, котрі вироблялися пов'язаною із нею іноземною компанією. Справа полягала у тому, що митниця неодноразово вдавалась до коригування митної вартості імпортованого посуду, чим збільшувала його вартість майже удвічі. Компанія стверджувала, що зв'язок української та болгарської фірм не впливав на митну вартість, а митниця, у свою чергу, вказувала на чисельні розбіжності у поданих документах, зокрема які стосувалися перевезення товарів.

Опрацьовуючи звернення, Рада бізнес-омбудсмена організувала тристоронню зустріч із локальною митницею та імпортером. Тоді ж локальна митниця здійснила запит через Держмитслужбу України до Національного митного агентства Республіки Болгарія для перевірки інформації щодо можливих розбіжностей.

РБО також винесла скаргу на розгляд спільної Експертної групи з Державною митною службою України. Пізніше завдяки Програмі Європейського Союзу з підтримки управління державними фінансами в Україні (EU4PFM) вдалося з'ясувати реквізити листа-відповіді від болгарського митного агентства, який з невідомих причин з вересня 2022 року до української сторони так і не дійшов. Більше того, за сприяння Посольства України в Республіці Болгарія вдалося підтвердити автентичність документів з боку експортера та відсутність будь-яких розбіжностей.

Тоді Держмитслужба задовольнила скарги імпортера, і з травня 2023 року коригування вартості з боку митниці припинилося. Тому бізнес зміг заощадити понад 1 млн грн., забезпечивши ввезення та реалізацію близько 10 поставок товару посуду в Україні.

Профілактика резервуарів: ДПС скасувала 1,2 млн. грн. штрафу відомої міжнародної мережі АЗС



Мережа автозаправних станцій звернулася до бізнес-омбудсмена, оскільки податкова в результаті перевірки нарахувала їй штраф у 1,2 млн. грн. за те, що вона нібито на одній з київських автозаправок реалізувала пальне без використання РРО. Такого висновку податківці дійшли через відсутність пального в резервуарах під час порівняння залишків у резервуарі з наданими до перевірки документами.

Мережа автозаправок передала податковій документи, які підтверджують, що саме на момент перевірки вона здійснювала технічні роботи із зачищення резервуарів на АЗС. Тож у зв'язку з цим, пальне було тимчасово переміщено з резервуарів в цистерни компанії, що проводила технічне обслуговування резервуарів.

Не погоджуючись з податківцями, компанія оскаржила їх рішення про нарахування штрафів до Державної податкової служби України (ДПС України). Одночасно компанія звернулася до Ради бізнес-омбудсмена та просила прийняти участь у розгляді її справи ДПС України.

У листі до ДПС України, а також під час спільного розгляду скарги за участі податкової та скаржника, Рада звернула увагу, що мережа автозаправок заздалегідь надіслала повідомлення податковій про зачистку резервуарів. Таку профілактику АЗС мають періодично проводити відповідно до законодавства, адже вона сприяє безпечному зберіганню нафтопродуктів та продовжує термін експлуатації обладнання. Незважаючи на отримання такого повідомлення, податковий орган вирішив саме в цей день перевірити факт наявності пального в резервуарах АЗС.

Що стосується використання РРО, то компанія має встановлений на АЗС апарат РРО, проте факт продажу пального не був доведений податковою. Первинні документи підтверджували, що компанія проводила всього лише зачищення резервуарів, тому нарахування штрафу не мало жодних розумних обґрунтувань. Тож і закон про РРО компанія не порушила.

Відтак, ДПС України погодилась з тим, що компанія проводила зачищення резервуарів і скасувала штраф регіональної податкової на 1,2 млн.грн.

Імпорт солі з Румунії – скасовано рішення про коригування митної вартості



Підприємство імпортувало сіль з Румунії та вже не вперше стикається з коригуванням митної вартості. Минулого року суд скасував рішення митниці щодо коригування митної вартості 8 партій імпортованої підприємством солі.

Цього ж разу компанія заздалегідь пройшла експертизу щодо відповідності ціни імпортованої солі поточній кон'юктурі ринку та додала документ з результатами експертизи до митної декларації.

Розглядаючи подані до митного оформлення документи, інспектор митниці запитав в компанії документи щодо витрат на страхування та інші платіжні/бухгалтерські документи без конкретизації, які саме документи потрібно надати та які саме сумніви виникли у митниці. Підприємство відмовилось надавати додаткові документи, оскільки ним було надано митниці достатній пакет документів для визначення митної вартості товару.

Однак, митниця вирішила відкоригувати вартість товару, аргументувавши таке рішення тим, що компанія не подала заявку на перевезення та наявністю розбіжностей статистичної вартості товару (у національній валюті Румунії), зазначеної в експортній митній декларації, та фактурної вартості, зазначеної в інвойсі.

Отримавши скаргу, Рада бізнес-омбудсмена підтримала компанію та скерувала звернення до Державної митної служби України (ДМС України). Окремо РБО взяла участь у розгляді скарги компанії за участі скаржника та митного органу. Рада зауважила, що розрахунок за товар компанія здійснила у євро відповідно до контракту, тож різниця у національній валюті могла виникнути внаслідок коливань румунського лея до євро. Тому такі розбіжності не можуть свідчити про недостовірність задекларованої ціни імпортованої солі.

Зрештою спільний розгляд скарги компанії завдяки медіації РБО дозволив позитивно вирішити справу. Розбіжності у документах було спростовано, а митниця скасувала рішення про коригування митної вартості товару.

Скористались пільгами. Податкова погодилась і скасувала штрафи



На початку повномасштабного вторгнення держава ввела податкові послаблення для бізнесу. Згідно зі змінами до Податкового кодексу, внесених навесні 2022 року, платники з 1 березня по 31 грудня 2022 року отримали можливість тимчасового звільнення від нарахування та сплати податків за земельні ділянки та нерухомість, що розташовані на територіях, де ведуться (велися) бойові дії. В квітні 2023 року законом було уточнено, що держава не має штрафувати бізнес за несплату таких податків, а всі визначені у податкових повідомленнях-рішеннях борги підлягають анулюванню.

Тим не менш, протягом 2023 року Рада бізнес-омбудсмена отримала одразу декілька скарг від столичних підприємств, яким податкова нараховувала штрафи, попри те, що вони скористались у зазначений період пільгами. Майно скаржників розташоване в м. Києві, а столиця увійшла до переліку територій активних бойових дій з 24.02.2022 по 30.04.2022. Втім, у кожній справі податківці виявили заниження сум податку за землю або податку на нерухоме майно. В результаті суми штрафів сягали від 500 тис. до мільйону гривень.

Рада декілька разів піднімала питання застосування пільг з податку на землю та нерухомість на Експертній групі з Державною податковою службою України (ДПС України). Крім того, по кожній скарзі РБО звернулася листом до ДПС України та просила відкликати податкові повідомлення-рішення, адже компанії ніяк не порушували законодавство. Окремо ДПС України розглянула адміністративні скарги підприємств за участі Ради.

Врешті-решт завдяки медіації РБО податкова скасувала нарахування та штрафи з податку на нерухомість.

«Ризиковий» постачальник – податковий кредит покупця вдалось зберегти



Агрокомпанія з Київщини не погодилась з результатами податкової перевірки та поскаржилась до Ради бізнес-омбудсмена. На думку податківців, компанія нібито завищила суму податкового кредиту у розмірі майже 1 млн грн. Все через «ризикового» постачальника та неможливість підтвердити реальність операцій із постачання насіння соняшника, виходячи із наданих агрокомпанією документів.

Як виявилось, перед цим через «ризиковість» постачальника податківці вже зупинили реєстрацію податкових накладних за операціями із постачання насіння соняшника. Однак, постачальник звертався до Комісії центрального рівня при ДПС України та надавав документи

на підтвердження реальності постачання. В результаті такого звернення постачальника Комісія у рамках процедур, передбачених Постановою № 1165, відповідні податкові накладні зареєструвала. При цьому, спроба покупця сформувати податковий кредит за такими податковими накладними наштовхнулася на супротив податківців з тих самих підстав.

У листі до ДПС України Рада підтримала позицію агрокомпанії та відзначила необхідність формування єдиного підходу до «ризиковості» постачальника як під час процесу моніторингу податкової накладної у межах процедур, передбачених Постановою № 1165, так і під час перевірки правомірності податкового кредиту у покупця. Окрім того, Рада зауважила на неприпустимості ігнорування під час податкових перевірок фактів підтвердження господарської операції та достатності документів, встановлених у рамках процедур за Постановою № 1165.

Також Рада взяла участь у розгляді матеріалів скарги за участі скаржника та ДПС України. Завдяки вдалій медіації РБО ДПС України погодилась з усіма аргументами та скасувала оскаржуване податкове повідомлення-рішення.

ДПС прийняла декларацію компанії з податку на прибуток



Наприкінці лютого 2023 року Головне управління ДПС у місті Києві (ГУ ДПС) відмовилось приймати податкову декларацію компанії з податку на прибуток за 2022 рік. Все через те, що скаржник начебто не є платником з податку на прибуток, оскільки з 2016 року він перебуває на спрощеній системі оподаткування, а тому не вправі подавати відповідні декларації. Проте компанія повідомила, що іще роком раніше – у березні 2022 року – через Електронний кабінет подала заяву про відмову від єдиного податку. Оскільки законодавство не встановлювало чітких часових рамок для розгляду такої заяви, то, не отримавши протягом року відмови задовольнити свою заяву, підприємець очікував, що ніяких заперечень у податкової немає, тож він перейшов зі спрощеної на загальну систему оподаткування з квітня 2022 року.

Працюючи над справою, РБО взяла участь у розгляді матеріалів адміністративної скарги підприємства та неодноразово обговорювала справу на засіданнях Експертних груп із ДПС та ГУ ДПС. З'ясувалося, столичні податківці з об'єктивних причин своєчасно не опрацювали заяву, подану скаржником у березні 2022 року, тобто на

початку повномасштабної війни. Тому компанія, сама того не знаючи, надалі вважалася платником єдиного податку. Більше того, у процесі розслідування скарги ГУ ДПС ще й вирішило виключити компанію з Реєстру платників єдиного податку з квітня 2023 року через заборгованість.

Згодом ДПС таки вдалося знайти, подану скаржником заяву у березні 2022 року. Оскільки вона була складена правильно, то ДПС задовольнила первісну скаргу платника і скасувала рішення ГУ ДПС про відмову у прийнятті податкової декларації з податку на прибуток, зобов'язавши при цьому регіональну податкову відкоригувати відомості про підприємство у Реєстрі платників єдиного податку. Це дозволило відновити справедливість і ретроспективно перевести платника на загальну систему оподаткування з квітня 2022 року.

ДПС підтвердила право компанії на відшкодування 386 тис. грн ПДВ



За результатами перевірки податкова встановила, що компанія зі швейцарськими інвестиціями нібито завищила суму бюджетного відшкодування на 386 тис. грн. Підприємство не погодилось з результатами податкової перевірки та успішно оскаржило її результати до суду. Однак податкова затягувала з відображенням інформації про узгодженість бюджетного відшкодування у відповідному реєстрі.

Розслідуючи справу компанії, РБО звернулась до відповідного міжрегіонального управління ДПС по роботі з великими платниками податків та винесла скаргу на спільний розгляд експертної групи. Рада наголосила на тому, що згідно з Податковим кодексом, зазначену суму бюджетного відшкодування слід вважати узгодженою в Реєстрі заяв про повернення суми бюджетного відшкодування з дня визнання протиправним та/або скасування податкового повідомлення-рішення.

Попереду нас чекали втішні новини — після засідання експертної групи за участі РБО податкова відобразила суму бюджетного відшкодування у 386 тис. грн. як узгоджену, а незабаром вказані кошти були перераховані на банківський рахунок платника податків.

Постачальник будівельного обладнання повернув 131 тис. грн. мита та 289 тис. грн. ПДВ



Постачальник будівельного обладнання поскаржився до Ради бізнес-омбудсмена на рішення Львівської митниці. Виявляється, митники під час оформлення вогнетривкої цегли відкоригували митну вартість товару через розбіжності у документах, наданих до митного оформлення для підтвердження заявленої вартості.

Підприємство намагалось самостійно оскаржити дії львівських митників та надало додаткові документи, проте регіональна митниця відмовилась змінити своє рішення.

Аби допомогти компанії, РБО взяла участь у розгляді адміністративної скарги компанії в Державній митній службі України (ДМС). ДМС зазначила, що підприємство не надало всіх документів, важливих для розгляду скарги, тож додатково направила компанії детальний запит, зупинивши строк розгляду скарги на 20 днів.

Підприємство надало усі запитовані документи, зокрема інвойс з поясненнями про особливості його оформлення та строки оплати за товар і витрати, пов'язані з його транспортуванням.

В результаті ДМС задовольнила скаргу компанії. Як наслідок, підприємству вдалося повернути 131 тис. грн. мита та 289 тис. грн. ПДВ.

Повернення з окупації та до статусу платника ПДВ і єдиного податку 4 групи



З перших днів повномасштабного вторгнення РФ в Україну агрокомпанія з міста Вовчанськ Харківської області опинилась в окупації. Згодом компанія скористалась податковими пільгами, прийнятими Урядом навесні 2022 року, та перейшла на сплату єдиного податку 3 групи за ставкою 2%, що не передбачає сплати ПДВ. Таке рішення компанія прийняла, оскільки влітку 2022 року було не зрозуміло, як вести діяльність далі. А єдиний податок за ставкою 2% дозволяв не мати обов'язкових податкових витрат у періоди, коли господарську діяльність агропідприємства на окупованій території практично заморожено.

Після деокупації Харківщини, у березні 2023 року підприємство вирішило провести часткову посівну кампанію. Це рішення далось доволі складно, адже орендований склад підприємства з технікою і запчастинами до неї, посадковим матеріалом, добривами знаходився у місті Вовчанськ, яке щодня потерпає від вогню окупантів. Тому компанія вирішила



перемістити усю техніку і матеріали подалі від кордону, для чого підприємство закупило відповідні пересувні вагончики. Крім цього, урожай пшениці 2022 року був вкрадений, і оскільки більшість посівного матеріалу та засобів захисту рослин закуповувалися ще у 2021 році з відтермінуванням оплати, у компанії утворилися суттєві борги перед контрагентами. Також орієнтовно 40% земельного банку агропідприємства знаходиться у безпосередній близькості до кордону з рф, де вже другий рік не можливо проводити посівну.

Разом з цим, одним із ключових передумов для прийняття рішення про проведення посівної кампанії навесні 2023 року стало те, що підприємство все-таки змогло домовитися з контрагентом про отримання засобів захисту рослин під урожай соняшника 2023 року з відтермінуванням платежу за умови повернення цьому контрагенту засобів захисту під урожай пшениці 2022 року, які через ситуацію в країні залишились невикористаними.

З бухгалтерської точки зору, для повернення засобів захисту рослин, поставлених компанії ще до війни, необхідно зареєструвати розрахунок коригування до раніше складеної податкової накладної. А практично це може зробити лише платник ПДВ. У зв'язку із цим виникла об'єктивна необхідність повернути статус платника єдиного податку 4 групи і платника ПДВ. Компанія через електронний кабінет платника направила податковій заяву та документи, аби підтвердити статус платника єдиного податку 4 групи. Проте у відповідь на запит платника податкова повідомила, що повернутись до 4 групи компанія зможе не раніше, ніж через 2 календарних роки, з огляду на загальні обмеження, встановлені в Податковому кодексі України для агропідприємств.

Опрацьовуючи скаргу компанії, інспекторка Ради звернула увагу податкових органів на те, що згідно зі змінами до Перехідних положень Податкового кодексу від листопада 2022 року платник може самостійно відмовитися від перебування на 3 групі єдиного податку за ставкою 2% та повернутися до системи оподаткування, на якій він був до цього. При цьому 2-річне обмеження для платників єдиного податку 4 групи в даному випадку не застосовується.

Рада допомогла скаржнику встановити конструктивну комунікацію з податківцями з цього питання. З'ясувалося, що на той момент в регіонального податкового органу був обмежений технічний функціонал для належного проведення заяви платника про відмову від єдиного податку 3 групи за ставкою 2%. Зрештою, заручившись методичною допомогою ДПС України, впродовж місяця місцеві податківці поновили дані про реєстрацію компанії платником ПДВ, а також підтвердили статус платника єдиного податку 4 групи на 2023 рік.

Правоохоронці активізували розслідування у кримінальній справі проти контрагента агрокомпанії



Київська агрокомпанія поскаржилась до бізнес-омбудсмена ще до початку повномасштабного вторгнення РФ. Компанія повідомила Раді, що правоохоронці затягували розслідування у кримінальному провадженні. Так, агрокомпанія співпрацювала з контрагентом та поставляла йому насіння і засоби захисту рослин. Контрагент мав здійснити остаточний розрахунок за поставку до кінця осені 2019 року, проте цього так і не зробив, і зрештою розпочав процедуру банкрутства. Тоді ж агрокомпанія звернулась до правоохоронців, які ініціювали кримінальну справу. В той же час, правоохоронці протягом тривалого часу не вчиняли жодних слідчих дій та як мінімум не провели допит осіб, які могли бути потенційно причетними.

Працюючи над скаргою, Рада зверталась до Національної поліції України та Офісу Генерального прокурора України та просила активізувати досудове розслідування у справі. Також РБО 5 разів виносила скаргу на обговорення Експертної групи з Офісом Генерального прокурора, з яких саме 3 зустрічі припали вже на активний період повномасштабної війни. Рада наголошувала на тому, що зволікання може мати негативні наслідки на ефективності і дотриманні строків досудового розслідування.

Влітку 2023 року агрокомпанія повідомила Раді про зрушення у досудовому розслідуванні. Зокрема, про те, що слідчі все ж провели необхідні допити, зібрали контактні дані працівників та інформацію стосовно банківських рахунків контрагента, зокрема про рух коштів. Оскільки вдалося досягти певного прогресу у розслідуванні, Рада закрила успішно справу.

Вантаж компанії успішно пройшов митний контроль



Кременчуцьке приватне підприємство поскаржилось, що під час митного контролю волинські митники не пропустили 18 вантажівок компанії з Польщі до України. Компанія ввозила в Україну розчинник комплексний для використання у промисловості.

Митники взяли зразки товару з кожної машини для експертизи, проте цілеспрямовано затримували дослідження. Відтак, простій вантажівок склав більше 20 діб, а в день компанія сплачувала перевізникам за простій 100 євро. Крім того, сплачувала вона й штафні санкції покупцям за прострочення поставок.

Опрацьовуючи скаргу, інспекторка Ради звернулась до Волинської митниці та зв'язалася безпосередньо з її керівником, якого просила перевірити обставини затримки вантажів компанії.

Примітно, що на третій день після дзвінку Ради до керівництва митниці Спеціалізована лабораторія видала компанії висновки експертизи та всі вантажівки успішно пройшли митний контроль.

Понад 2 млн. грн. штрафу агрокомпанії скасовано



До Ради бізнес-омбудсмена звернулася агрокомпанія з Чернігівщини. Податківці в результаті перевірки донарахували компанії ПДВ на 1,7 млн. грн. та штраф на майже пів мільйона грн. за нібито порушення Податкового кодексу.

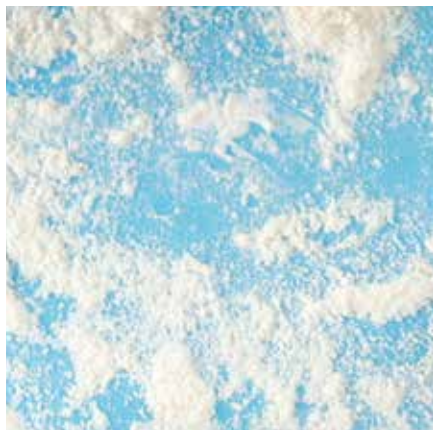
На думку податкової, компанія штучно завищила собівартість вирощування зернових культур у 2019 році, що вплинуло на зобов'язання зі сплати ПДВ. Податкова стверджувала, що компанія навмисне залучила до посівної кампанії іншу фірму, щоб завищити свої витрати на вирощування сільськогосподарської продукції і таким чином зменшити сплачений ПДВ в бюджет.

Інспектор Ради уважно дослідив всі обставини справи. Він направив запит до ГУ Державної служби статистики у Чернігівській області та перевірив середні показники витрат на виробництво одного центнера сільськогосподарської продукції у Чернігівській області у 2019 році. Співставивши дані з витратами на виробництво скаржника, РБО підтримала компанію та поділилась результатами свого дослідження щодо витрат на вирощування зерна з податковою. З інформації, наданої Держстатом, витрати скаржника на вирощування сільськогосподарської продукції були приближені до середніх показників витрат інших агрокомпаній по Чернігівській області, а вказану інформацію податкова помилково не перевірила під час перевірки.

Також, на підставі статистичної звітності агрокомпанії інспектору вдалося довести, що протягом багатьох років компанія несла співставні витрати на собівартість вирощування сільськогосподарських культур, але чомусь у податкової виникли питання лише по одному року її діяльності – 2019. Це додатково підтвердило нелогічність висновків перевірки.

РБО взяла участь у розгляді адміністративної скарги компанії Державною податковою службою України. Врешті-решт ДПС України скасувала спірні податкові повіломлення-рішення на загальну суму у понад 2 млн. грн.

Як вдалось відновити реєстрацію платника ПДВ релокованому підприємству



З 24 лютого 2022 року у зв'язку з тимчасовою окупацією м. Мелітополь підприємство-виробник борошна втратило доступ до своїх активів та первинних документів, а також доступ до банківського рахунку. Через такі обставини діяльність підприємства була фактично призупинена.

Компанія направила до податкової у Запорізькій області заяву про неможливість виконання своїх податкових обов'язків та отримала рішення, яким таку неможливість було підтверджено.

Навесні 2023 року підприємство вирішило відновити свою господарську діяльність, для чого підшукало приміщення на Київщині і релокувалось. Відновити роботу йому вдалось лише у червні 2023 року.

Проте щойно відновивши свою діяльність, компанія дізналась про те, що її реєстрація як платника ПДВ анульована. Як виявилось, податковий орган за новим місцезнаходженням анулював підприємству реєстрацію платника ПДВ через те, що підприємство подало податковій декларації, які свідчили про відсутність господарських операцій протягом послідовних 12 місяців.

Підприємство подало скаргу до Державної податкової служби України (ДПС України) та водночас звернулось до Ради бізнес-омбудсмена.

Працюючи над скаргою, Рада звернулась листом до ДПС України та підтримала позицію підприємства, акцентувавши увагу на тому, що податкова сама раніше підтвердила неможливість виконання підприємством податкових обов'язків, а відсутність оподаткованих ПДВ операцій зумовлена вимушеною зупинкою господарської діяльності із незалежних від підприємства причин (воєнні дії та тимчасова окупація м. Мелітополь).

В результаті комунікації Ради з ДПС України, реєстрацію платника ПДВ компанії було відновлено.

Скаржник повернув свою частку у компанії, а недобросовісному нотаріусу закрито доступ до ЄДР



Кейс є прикладом так званого «розпорошення частки». До Ради звернувся учасник компанії, яка займається виробництвом агропромислового обладнання. Скаржник має в ній частку біля 34%. У свою чергу, ця компанія станом на червень 2023 року володіла часткою у статутному капіталі однієї страхової компанії. Відтак, підприємець опосередковано володів 14% цієї страхової компанії. Влітку 2023 року скаржник вирішив продати свої 34% й направив іншим учасникам свою пропозицію. Проте згодом, з листа НБУ в контексті фінмоніторингу скаржник випадково дізнався, що його опосередкована частка у страховій компанії зменшилася з 14% до 3%. А восени 2023 року ця

опосередкована частка зменшилася до 0%. Як виявилось, керівництво компанії, в якій підприємець мав частку 34%, без його згоди відчужило частку компанії у страховій компанії іншим особам, які згодом перепродали свої частки далі. Таким чином, компанія вийшла зі складу учасників страхової компанії й опосередковане володіння скаржником часткою у страховій компанії припинилося.

Скаржник звернувся до Колегії Міністерства юстиції України (Колегія Мін'юсту) з розгляду скарг на рішення, дії або бездіяльність державного реєстратора та просив підтримки Ради бізнес-омбудсмена.

Аналізуючи справу, зокрема, статут компанії, в якій скаржник має частку, Рада виявила колізії у статуті. Однак зрештою, Рада дійшла висновку, що статут обмежує керівника цієї компанії укладати угоди, на підставі яких відбулося відчуження її майна – частки у страховій компанії. Крім того, було встановлено, що нотаріусу для реєстраційних дій надали не всі передбачені законом документи. Відтак, нотаріус все ж мав відмовити в оскаржуваних реєстраційних діях, проте цього не зробив. За результатами оскарження незаконних реєстраційних дій Колегія Мін'юсту задовольнила скаргу заявника, а недобросовісному нотаріусу – заблоковано доступ до ЄДР на 3 місяці.

Знято арешт з банківського рахунку компанії



З незвичайною історією до Ради звернулася агрокомпанія з Чернігівщини. Компанія отримала від Укртрансбезпеки штраф за перевищення габаритно-вагових норм при перевезенні вантажу. Компанія цей штраф сплатила. Однак попри це, Виконавча служба відкрила виконавче провадження та арештувала кошти компанії. Водночас вже наступного дня, оскільки штраф компанія сплатила, Виконавча служба винесла постанову про зняття арешту та закінчила виконавче провадження. Але ж кошти на банківському рахунку компанії лишались арештованими. Банк вимагав у Виконавчої служби постанову про зняття арешту, хоча та таким документом вже ділилась. Скаржникові не вдавалось самостійно вирішити цю проблему понад рік.

Працюючи над скаргою, Рада звернулася до Виконавчої служби та просила її повторно направити банку постанову про зняття арешту. В результаті комунікація між Виконавчою службою і банком таки відбулася і арешт з банківського рахунку компанії було знято.

ДПС поновила компанії ліцензію на продаж пального



Податкова анулювала дистриб'ютору палива ліцензію на оптову торгівлю паливом через відсутність компанії за місцезнаходженням (як зазначалось у ліцензії).

Податківці не змогли провести перевірку, бо підприємство нібито було відсутнє за зазначеною адресою. Крім того, на момент перевірки були відсутні й керівники компанії.

Працюючи над скаргою, Рада з'ясувала, що у зв'язку з систематичними ракетними обстрілами, компанія перевела працівників на дистанційний режим роботи, що підтверджувалось документами. Разом з цим, підприємство надало податковій підтвердження щодо оренди офісу за адресою місцезнаходження, яка також містилась у Реєстрі об'єктів оподаткування. Водночас, під час перевірки податкова ніяк не зафіксувала факт «відсутності» підприємства на мультимедійні пристрої, що вимагається відповідно до закону, а сам акт та розпорядження про анулювання ліцензії відправила в найкоротші терміни та на іншу адресу по сусідству з офісом компанії.

Рада погодилась з тим, що під час перевірки податківці допустили низку процесуальних порушень та звернулася листом до Державної податкової служби України (ДПС України). Рада наголосила, що рішення держорганів повинні бути співмірними до ситуації чи порушення, якщо таке допущено бізнесом. Рада взяла участь у відкритому розгляді скарги за участі скаржника та ДПС України. В результаті аргументи Ради були враховані. Податкова задовольнила скаргу компанії та поновила їй ліцензію на оптовий продаж пального.

Енергоатом повернув компанії пів мільйона гривень боргу



Текстильна компанія з Рівного поскаржилась до Ради бізнес-омбудсмена на те, що виконавча служба протягом восьми місяців не повертала скаржнику стягнуті з боржника кошти.

Відомо, що Господарський суд міста Києва вирішив стягнути з ДП «Енергоатом» на користь скаржника борг в сумі понад 480 тис. грн., зокрема витрати на судові збори і правничу допомогу. Так, ДП «Енергоатом» заборгував кошти підприємству за поставку товарів. Суд видав накази про примусове виконання рішень одному з відділів Державної виконавчої служби (ДВС) у м. Києві, але у справі не відбувалось жодних рухів з арештованими коштами боржника.

Опрацьовуючи скаргу, Рада припустила, що виконавча служба могла відкласти повернення коштів компанії, зокрема враховуючи проведений Бюро економічної безпеки обшук у відділі виконавчої службі та вилучення матеріалів

виконавчого провадження. Також Рада звернула увагу на те, що на період дії воєнного стану в Україні строки вчинення виконавчих дій можуть перериватися. В той же час, на переконання Ради, органи державної влади мають керуватися принципами розумності та справедливості. Аби знайти рішення у справі, Рада направила лист Міністерству юстиції України та відділу ДВС у м.Києві на підтримку позиції скаржника. В результаті Виконавча служба спочатку частково, а згодом у повному обсязі перерахувала близько пів мільйона грн. заборгованих коштів текстильній компанії.

Рада допомогла оборонній компанії скасувати 13,2 млн. грн пені за нібито несвоєчасний імпорт



Конструкторсько-виробниче підприємство «Синергія» на системній основі допомагає Збройним силам України з ремонтом та вдосконаленням спеціальної техніки. Для реалізації одного з проєктів Підприємство замовило з-за кордону чималий обсяг бронепластин, перерахувавши валюту постачальнику.

Підприємство вбачало, що у встановлені НБУ загальні 180-денні обмеження імпортувати броню може не встигнути, тому скористалося окремим інструментом і звернулося з цим до Мінекономіки. Міністерство надало висновок про продовження граничних строків розрахунків за імпортною операцією на два місяці, до початку грудня 2022 року.

В жовтні 2022 року імпортований товар перетнув митний кордон України, проте затримався у митному оформленні і броню було розміщено в режимі митного складу.

Не встигаючи у граничні строки завершити митне оформлення товару, компанія звернулася до Мінекономіки. Міністерство відповіло, що потреби у продовженні граничних строків для Підприємства немає, адже моментом здійснення імпорту є момент перетину товаром митного кордону. Здавалося б, проблеми відтак не існує, і імпортер спокійно може завершити митне оформлення в міру усунення інших чинників, які спровокували затримку.



Раптово, в кінці травня 2023 року, територіальне управління Державної податкової служби України (ДПС України) провело позапланову виїзну перевірку Синергії щодо дотримання валютного законодавства. Причиною перевірки слугувала інформація з обслуговуючого банку про те, що він не завершив валютний нагляд зі свого боку згідно з Інструкцією НБУ.

На думку податкової, Підприємство порушило граничні строки розрахунків, за що компанія отримала пеню на 13,2 млн грн.! Сума пені складала практично половину від коштів, сплачених закордонному постачальнику за бронепластилини.

Отримавши акт перевірки, Підприємство повторно звернулося до Мінекономіки. Мінекономіки не змінило свою позицію про те, що в цій ситуації граничні строки порушено не було, і натомість зауважило, що момент здійснення імпорту і момент завершення валютного нагляду необхідно розмежовувати.

Нарахування пені Підприємство оскаржило до ДПС України, а також заручилося підтримкою Ради бізнес-омбудсмена.

ДПС України провела слухання за скаргою, у якому взяли участь представники Підприємства та інспектори Ради. Рада також направила письмові пропозиції на підтримку оборонної компанії.

Спираючись в першу чергу на усталену позицію Верховного Суду, Рада зауважила, що момент перетину товаром митного кордону України не залежить від необхідності проходження всіх процедур митного оформлення даного товару, завершення яких дає право для подальшого їх використання власником на вільний розсуд. У спорах щодо дотримання граничних строків у подібних обставинах необхідно прив'язуватися саме до моменту здійснення імпортової операції, тобто до дати перетину митного кордону, безвідносно подальшого митного оформлення.

Також Рада підтримала і позицію Мінекономіки. У даній ситуації слід розмежовувати положення Законів «Про валюту і валютні операції» та «Про зовнішньоекономічну діяльність» із Інструкцією, виданою НБУ як органом валютного нагляду за уповноваженими банківськими установами. Відповідні положення Інструкції регулюють суто момент завершення банком валютного нагляду за дотриманням резидентами граничних строків розрахунків, а не момент завершення імпортової операції.

ДПС України всебічно дослідила обставини справи та специфіку правозастосування. Податкова не допустила порушення законних інтересів Підприємства та врешті задовольнила скаргу. ДПС України погодилася, що визначальним у таких справах є початковий момент перебування товару під митним контролем – момент фізичного перетину товаром митного кордону держави. Оскільки, поставку компанія здійснила без порушення граничних строків розрахунків, податкова скасувала пеню у 13,2 млн. грн.

Відгуки

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

Скаржники оцінюють допомогу Ради за наступними критеріями:



клієнтська підтримка та уважність



розуміння суті скарги



якість наданої послуги

Відгуки скаржників дозволяють нам виявити моменти в роботі, що вимагають покращення.

У 2023 році

97%

заявників були задоволені співпрацею з РБО



Висловлюємо всім співробітникам Ради бізнес-омбудсмена велику і щирю подяку за оперативність і допомогу у розв'язанні питання щодо неповернення помилково перерахованої суми податку. Бажаємо вашому колективу подальших успіхів, а всім нам великої перемоги.

ТОВ «Дніпро Лакі Стоун»



Висловлюємо вам щирю подяку за небайдужість та активну участь команди бізнес-омбудсмена у розгляді нашого спору з Дніпровською митницею. Саме завдяки вашому авторитету та активній позиції разом нам вдалося зробити майже неможливе – бути почутими з боку державного органу та домогтися скасування у адміністративному порядку рішень про коригування митної вартості.

ТОВ «ДЕТ-ЮА»



Висловлюємо свою повагу і вдячність команді Ради бізнес-омбудсмена за оперативну, професійну та дієву роботу у розгляді нашої скарги на бездіяльність Державної податкової служби щодо протиправного та тривалого невиконання рішення суду. Завдяки допомозі РБО Державна податкова служба виконала рішення суду та зареєструвала накладні на суму 308 тис. грн.

ТОВ «ДСМ-Агро»



Хочемо висловити особливу вдячність Раді бізнес-омбудсмена. Під час розгляду нашої скарги інспекторка РБО виконувала свою роботу уважно, оперативно і на найвищому професійному рівні. Постійно відчувалася підтримка, людяність і бажання якнайшвидше нам допомогти, аби подолати проблему безпідставного блокування податкових накладних, відновити нормальну господарську діяльність в цей дуже складний для нашої країни час.

ФОП, що займається ветеринарною справою



Дякую Раді бізнес-омбудсмена за професійний підхід та індивідуальну підтримку під час оскарження ППР у ДПС України.

Завдяки вашому досвіду, детальному опрацюванню аргументів та злагодженій співпраці, податковий орган скасував ППР з грошовими вимогами до компанії на суму майже 1,7 млн. грн.

Компанія, що працює в сфері нерухомості



Хочу висловити щиру подяку Раді бізнес-омбудсмена за неймовірну працю та вирішення дуже складного питання з податковою у нашій компанії. Ваша ефективна діяльність та здібність досягла результатів важливі для всіх підприємців українського бізнес-середовища. Ваша команда не лише проявила велике розуміння щодо нашої ситуації, але й продемонструвала професіоналізм, терпіння та велику відданість своїй роботі. Ваші поради та рекомендації допомогли нам зрозуміти складність ситуації та знайти оптимальні шляхи вирішення проблеми.

ТОВ «Ваш Перевізник»



Важко, довго, але за величезної підтримки ми пройшли разом шлях виведення нашого підприємства із «ризикових», який годі було пройти самостійно - без вашої допомоги. Дякуємо Раді бізнес-омбудсмена та всім, хто брав невидиму участь у спільній справі. Ваша допомога та найбільше її результат надихають та дають надію на те, що Україну можна змінити, звільнити та врятувати від застарілих «совкових» методів управління, а саме адміністрування податків.

ПП «ЦЕМТО»



Щиро дякуємо Раді бізнес-омбудсмена за оперативну та якісну роботу, швидке реагування. Наразі ви є єдиною структурою, за допомогою якої можливо вирішити питання, зокрема з ДПС в позасудовому порядку.

ТОВ «ЮК «Лекс Асістанс»



ТОВ «АЮ ГРУП» висловлює щиру вдячність Раді бізнес-омбудсмена за високо професійну допомогу при розгляді скарги щодо віднесення нашого підприємства до категорії ризикових платників ПДВ. Рада бізнес-омбудсмена оперативно та якісно сприяла налагодженню ефективної комунікації з ГУ ДПС у м. Києві, що дозволило нам підготувати пояснення з необхідною інформацією. Як результат ми отримали рішення про невідповідність критеріям ризиковості. Вдячні РБО за підтримку та допомогу.

ТОВ «АЮ ГРУП»

6. Внесок РБО в європейську інтеграцію, належне урядування та подолання наслідків військової агресії РФ

Євроінтеграція та відновлення - основні вектори розвитку України, яка вже два роки мужньо чинить опір повномасштабній агресії російської федерації. Сьогодні перед країною стоїть не лише потреба у наближенні законодавства та державних політик до відповідних норм Європейського Союзу, а й необхідність поступово долати наслідки бойових дій в інфраструктурі, системах життєзабезпечення та розбудувати власну економічну стійкість.

Забезпечення відбудови і подальшої економічної безпеки неможливе без залучення приватного сектору. Тому Рада бізнес-омбудсмена як консультативний орган Кабінету Міністрів виступає на підтримку бізнесу у взаємодії з державними органами та допомагає підприємцям налагодити діалог із державою. Прагнучи посилити стійкість українського бізнесу, Рада, крім свого традиційного функціоналу роботи зі скаргами, напрацьовує системні рішення проблем підприємців та є невід'ємною частиною дискусії щодо майбутньої повоєнної відбудови України на міжнародному рівні.



I. Європейська інтеграція

Будучи незалежною установою з досвідом у дев'ять років у правовій сфері, зокрема у захисті прав українського бізнесу, Рада пропонує Уряду України свою професійну експертизу у наближенні законодавства України до права ЄС та покращенні бізнес-клімату.

Рада активно долучається до робочих груп та ініціатив у сферах, пов'язаних як з розвитком сприятливих умов ведення бізнесу, так і приведення їх у відповідність до європейських стандартів.

У 2023 році основними напрямками роботи Ради в контексті євроінтеграції були:

Дерегуляція та зменшення бар'єрів для ведення бізнесу

Рада брала участь в дискусіях під егідою Міністерства економіки щодо дерегуляції в різних сферах бізнесу. Зокрема, фахівці Ради долучились до опрацювання розділів щодо трудових відносин, податкового контролю, зовнішньоекономічної діяльності тощо.

Представництво РБО у робочих органах КМУ

Рада бізнес-омбудсмена була переобрана у оновлений склад Ради з питань інтелектуальної власності та Ради з міжнародної торгівлі при Уряді України.

Належне публічне адміністрування

В грудні 2023 року набрав чинності Закон України «Про адміністративну процедуру», який несе тектонічні зміни у взаємодію держави з бізнесом та громадянами в багатьох сферах суспільного життя. Із прийняттям закону були виконані системні рекомендації, які РБО просувала протягом багатьох років.

Аби забезпечити дію закону та приведення у відповідність галузевого законодавства, Рада продовжила системну роботу із експертами аналітичного центру SIGMA та проекту ЄС EU4PAR в рамках робочої групи при Секретаріаті Кабінету Міністрів України.

Наприкінці 2023 року необхідні зміни

(напрацьовані за участі Ради) до більш ніж ста законів були підтримані Верховною Радою у першому читанні. Разом з тим, серед таких змін відсутні зміни у податкову сферу. Тому Рада вкотре наголошує, що податкова сфера має бути обов'язково врахована в процедурі адміністративного оскарження. Рада працює з експертами над пропозиціями до відповідного законопроєкту, щоб розширити можливості бізнесу у процедурах податкового адміністрування.

Для просування принципів належного урядування серед державних службовців, у звітному році Рада напрацювала **Декларацію справедливого та розсудливого правозастосування**. Документ, який позитивно оцінили стейкхолдери Ради, стане дороговказом та практичним інструментом для застосування положень Закону України «Про адміністративну процедуру» до реальних кейсів та врегулювання спірних ситуацій.

Проєкт Декларації було надіслано до ключових міністерств, які визначають державну політику дотичну до інтересів бізнесу, Офісу Президента України та низки іноземних партнерів для отримання зворотного зв'язку та пропозицій.



II. Повоєнне відновлення

З перших днів повномасштабного вторгнення та у подальшій взаємодії з українським бізнесом Рада визначила для себе пріоритетним завданням підтримувати підприємців у повоєнному відновленні України. Відтак, у 2023 році Рада розпочала активну роботу у налагодженні партнерства з державними органами, що відповідатимуть за процеси відбудови.

Співпраця з Агентством відновлення



Аби підтримати зусилля держави у ініціативах відновлення Рада бізнес-омбудсмена уклала Меморандум про співпрацю з Державним агентством відновлення та розвитку інфраструктури України (Агентство відновлення).

Консолідація зусиль з партнерами, безпосередньо залученими у відбудову, дозволить надати максимальну підтримку приватному сектору у повоєнному відновленні країни.

В межах укладеного Меморандуму з Агентством відновлення, інспектори РБО

допомогли Агентству розробити тендерну документацію щодо закупівель робіт з цивільного будівництва для реалізації перших великих інфраструктурних проєктів з відбудови.

Рада також доєдналась до організації ринкових консультацій щодо закупівель робіт у цивільному будівництві. На заході інспектори презентували РБО та її місію у захисті прав бізнесу та окреслили випадки, в яких підприємцям варто звертатись до Ради по допомогу.



Рада виступатиме захисником законних прав учасників відбудови перед державою. Така взаємодія дозволить забезпечити прозорі умови втілення проєктів відновлення відповідно до норм законодавства та сприятиме підвищенню рівня довіри та залученню інвесторів у реконструкцію України.

Співпраця з Міністерством відновлення



Наприкінці грудня 2023 року Рада бізнес-омбудсмена уклала Меморандум про співпрацю з Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури (Мінвідновлення) з метою запровадження зрозумілих, розумних та прозорих правил роботи з приватним сектором.

Метою Меморандуму є співробітництво та консолідація зусиль для забезпечення прозорості у впровадженні заходів з відновлення під час воєнного стану і повоєнної відбудови України, а також поліпшення умов залучення бізнесу до їх реалізації.

В межах співпраці з Міністерством відновлення РБО залучить групу фахівців різної спеціалізації і підготує стратегічні напрямки співробітництва. Очікується, що цю підтримку РБО також надаватиме для підсилення діяльності Business Advisory Group при Міністерстві відновлення.

Просування державно-приватного діалогу

Протягом 2023 року РБО брала участь у різних заходах, присвячених відбудові, залученню інвесторів, економічним трансформаціям та подоланню наслідків російської агресії.

Рада є постійним учасником урядової Конференції з питань відбудови України. У 2023 році бізнес-омбудсмен та його заступниця відвідали Ukraine Recovery

Conference, яка відбулася влітку в Лондоні, Великобританія.

Під час конференції керівництво Ради провело робочі зустрічі з міжнародними партнерами, представниками українського та міжнародного бізнесу, а також доєдналось до дискусій та заходів, що відбувались паралельно до політичної частини конференції.

Восени 2023 року бізнес-омбудсмен брав участь конференціях з відновлення України у Варшаві, Польща та Торонто, Канада.



Конференція FIT4UKRAINE відбулась в рамках Міжнародної виставки Rebuild Ukraine 2023 15 листопада 2023 року за підтримки Ukraine Invest.

Конференція Rebuild Ukraine відбулась 21-22 листопада 2023 року за підтримки Канадсько-української торгівельної палати.



В своїх меседжах Роман Ващук чітко наголосив на готовності допомогти українським та міжнародним інвесторам врегулювати спірні питання у взаємодії з державою. Рада надалі слугуватиме бізнесу для захисту його законних прав та інтересів та зміцнення економічного потенціалу України.

Відшкодування збитків, завданих військовою агресією РФ

Окремою проблемою бізнесу в контексті повномасштабної війни є відшкодування збитків, завданих військовою агресією РФ. Раніше Рада вже вивчала це питання та пропонувала бізнесу [поради щодо фіксації збитків](#).

У 2023 році Рада доєдналася до дискусії стосовно напрацювання механізму відшкодування збитків. Зокрема, бізнес-омбудсмен під час візиту у Брюссель,



Бельгія взяв участь в конференції «Справедливість та відповідальність за війну в Україні», яка відбулася в парламенті Бельгії. Він представив бачення РБО щодо відшкодування збитків приватному сектору, який постраждав від війни.

Управління активами підсанкційних підприємств

У звітному році Ради бізнес-омбудсмена налагодила діалог Агентством з розшуку та менеджменту активів – АРМА для вирішення нагальних питань, пов'язаних зі сферою компетенції АРМА.



III. Доброчесність та запобігання корупції

Боротьба з корупцією залишається нагальним зобов'язанням не лише на шляху до подальшої інтеграції та вступу України до Європейського Союзу, а й ефективної відбудови від наслідків повномасштабної агресії РФ. Крім того, боротьба з корупцією безпосередньо пов'язана зі сферою компетенції Ради бізнес-омбудсмена, яка допомагає бізнесу попередити можливі випадки корупційної взаємодії з державними органами. Окремі положення Державної антикорупційної стратегії на 2021-2025 торкаються діяльності Ради, тож РБО прагне розвивати співпрацю з антикорупційними органами, з якими готова ділитись експертизою у реалізації антикорупційної політики в Україні.



Співпраця з НАЗК



В межах Меморандуму про партнерство Рада співпрацює з НАЗК для просування ідей доброчесності у приватному секторі та запобігання недобросовісній поведінці державних органів по відношенню до бізнесу. У звітному році Рада долучилася до розробки онлайн-курсу «Як взаємодіє держава: вивчай, комунікуй, змінюй», ініційованого Офісом доброчесності НАЗК. Зокрема, Рада доповнила теоретичну частину курсу прикладами класифікації недобросовісної поведінки органів влади, з якими установа стикалася під час своєї діяльності.

Також протягом року Рада брала участь у заходах та конференціях, організованих НАЗК, зокрема у Всеукраїнському антикорупційному форумі «Доброчесність – майбутнє української державності».

Досліджуючи корупційні ризики в податковій сфері, НАЗК звернулось до експертизи РБО та провело круглий стіл на тему «Блокування податкових накладних: корупційні ризики та шляхи їх подолання», де представило відповідне дослідження. Багато висновків цього дослідження відсилали до власного розслідування РБО щодо СМКОР, яке бізнес-омбудсмен провів, аби адресувати масові безпідставні блокування накладних.

Співробітництво з ОЕСР для наближення членства України в цій організації



РБО поряд з ОЕСР є постійним незалежним членом Виконавчого комітету Всеукраїнської Мережі Доброчесності і Комплаєнсу (UNIC), яка була створена у 2017 році за підтримки Ради бізнес-омбудсмена, ОЕСР та ЄБРР. UNIC вже сім років займається популяризацією ідей доброчесного ведення бізнесу задля вдосконалення бізнес-середовища України, в чому Рада бізнес-омбудсмена її безпосередньо підтримує. В листопаді 2023 року, Загальними зборами мережі заступниця бізнес-омбудсмена Тетяна Коротка була переобрана на наступний термін.



Рада є постійною учасницею дискусії високого рівня ОЕСР з пошуку рішень по зміцненню доброчесності ведення бізнесу та протидії корупції в країнах Східної Європи та Центральної Азії.

У 2023 році заступниця бізнес-омбудсмена представила Раду на черговій зустрічі в ОЕСР, щодо розвитку мережі та потреб регіону Східної Європи та Центральної Азії для розбудови доброчесного бізнес-середовища.

7. Співпраця зі стейкхолдерами

7.1 Діалог державними органами

Рада бізнес-омбудсмена спрямовує свою роботу на налагодження діалогу бізнесу з державними органами.

Саме тому Рада підтримує постійні контакти з Офісом Президента, Урядом України та Верховною Радою України та державними органами, співпраця з якими дозволяє привертати увагу до нагальних питань підприємців та шукати шляхи для їх врегулювання.

Президент України



Бізнес-омбудсмен долучився до першої від початку повномасштабного вторгнення зустрічі Президента України з лідерами українського бізнесу. Серед тем обговорення були непередбачуване адміністрування податків, тиск правоохоронців, нескоординованість державної політики щодо підприємців. Президент відреагував створенням координаційної платформи (Комісія) для комунікації з бізнесом щодо проблем із силовими структурами, яку очолив заступник керівника Офісу Президента Ростислав Шурма. До складу Комісії було запрошено бізнес-омбудсмена. Протягом року бізнес-омбудсмен кілька разів супроводжував скаржників та їх справи, що виносились на розгляд Комісії.

Уряд України



Бізнес-омбудсмен зустрівся з Прем'єр-міністром України Денисом Шмигалем, аби обговорити системні проблеми бізнесу під час дії воєнного стану та законодавче оформлення діяльності Ради бізнес-омбудсмена.

Міністерство економіки України



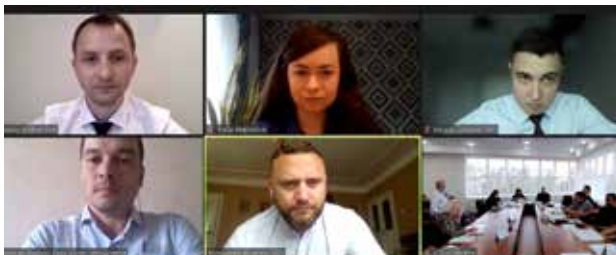
Бізнес-омбудсмен та його заступниця зустрілись з Першим віцепрем'єр-міністром — Міністром економіки України Юлією Свириденко та заступником Міністра економіки Олексієм Соболевим. За результатами зустрічі домовились поглибити діалог та співпрацю з Міністерством задля вирішення системних проблем українського бізнесу під час воєнного стану, а також у перспективі повоєнного відновлення та адресувати проблеми бізнесу в регіонах.

Верховна Рада України



- Команда РБО неодноразово обговорювала фіскальну політику та зміни до СМКОР з Головою Комітету ВРУ з питань податкової та митної політики Данилом Гетманцем.
- Крім того, зустрічались і з Головою Комітету ВРУ з питань економічного розвитку Дмитром Наталухою та його заступником Дмитром Кисилевським.

Державна податкова служба



Офіс Генерального прокурора



Бюро економічної безпеки



Міністерство охорони здоров'я



Офіс з протидії рейдерству



Державне бюро розслідувань



НАЗК



Агентство відновлення



Державна митна служба



Міністерство відновлення



7.2 Експертні групи

	Кількість зустрічей у 2023 році	Кількість розглянутих кейсів у 2023 році
Державна податкова служба України	12	566
Головне управління ДПС у м. Києві	15	126
Головне управління ДПС у Київській області	11	31
Офіс Генерального прокурора	5	57
Служба безпеки України	2	3
Державна митна служба	4	15

У звітному році інспектори інтенсифікували взаємодію з регіональними податковими органами, що зокрема, пов'язано із запровадженням комунікаційних платформ, які діють для поліпшення взаємодії платників із податковою. Рада підтримує дію комунікаційних платформ ДПС, завдяки яким вдається ефективніше вирішувати податкові скарги бізнесу, а також демонструє відкритість податкового органу перед платниками.

У 2023 році на Експертній групі з ДПС України було успішно вирішено **48%** справ (щодо проблем в СМКОР (блокування накладних, прийняття таблиць даних, включення у перелік ризикових платників) та відшкодування ПДВ). **58%** скарг розв'язаних з успіхом стосувалися інших питань. *

* Примітка: Зазначені показники успішно вирішених справ враховують врегульовані справи, отримані через Гелплайн.

7.3 Регіональні візити

Підтримання зв'язків з бізнесом на місцях дозволяє краще відчувати проблеми бізнесу та адресувати їх у щоденній роботі Ради бізнес-омбудсмена.

Рада прагне розширювати контакти з місцевими органами влади та підприємцями в регіонах, тож у 2023 році ми відновили регіональні візити.

Полтава

У грудні 2023 року бізнес-омбудсмен України Роман Ващук відвідав Полтаву.



У Полтаві бізнес-омбудсмен зустрівся з керівництвом Полтавської обласної військової адміністрації. В результаті зустрічі обговорили потреби полтавського бізнесу та домовились посилювати співпрацю Ради бізнес-омбудсмена з обласною військовою адміністрацією для вирішення проблемних питань підприємців у стосунках з державою.



Бізнес-омбудсмен, зокрема, провів дві зустрічі з регіональними підприємцями:



Роман Ващук зустрівся з представниками **Полтавської асоціації бізнесу** та розповів про можливості захисту бізнесу від зловживань держорганів.

В регіональному центрі **Дія.Бізнес у Полтаві** Роман Ващук зробив презентацію про Раду бізнес-омбудсмена для малого та середнього бізнесу міста та регіону, аби більше підприємців знали про послуги установи.



Перебуваючи у Полтаві, бізнес-омбудсмен разом з командою відвідав офіс підтримки колишнього скаржника установи – **мережі мультимаркетів Аврора**.



Івано-Франківськ



Заступниця бізнес-омбудсмена Тетяна Коротка з візитом відвідала Івано-Франківськ.

Заступниця бізнес-омбудсмена взяла участь у міжнародному форумі «Івано-Франківська область - надійний партнер», що був ініційований Головою Івано-Франківської обласної військової адміністрації.

Тетяна Коротка зустрілась з представниками місцевого бізнесу, а також керівниками Івано-Франківської та Закарпатської областей.

На форумі вона презентувала установу бізнес-омбудсмена та розповіла про її безкоштовні послуги у врегулюванні проблемних питань підприємців у стосунках з державними органами.



Тісна взаємодія з регіонами залишається для РБО у пріоритеті. Про нові регіональні візити ми розкажемо у наступних операційних звітах.

7.4 Зустріч зі швейцарським бізнесом



Вперше з початку повномасштабного вторгнення у 2023 році бізнес-омбудсмен та його заступниця зустрілись зі швейцарською бізнес-спільнотою в Україні. Зустріч була організована за сприяння Посольства Швейцарії в Україні.

Бізнес-омбудсмен запевнив швейцарських інвесторів у тому, що вони можуть розраховувати на допомогу Ради бізнес-омбудсмена у випадку спірних питань з державними органами.



7.5 Співпраця з національним проєктом Дія.Бізнес

Рада бізнес-омбудсмена активно розвиває співпрацю й налагоджує зв'язки з партнерами, що дотичні до бізнесу в Україні та підтримують розвиток приватного сектору й сприяють поліпшенню бізнес-клімату.

У 2023 році Рада поглибила співпрацю з Офісом розвитку підприємництва та експорту та національним проєктом Дія.Бізнес.

На порталі Дія.Бізнес з'явився інформаційний розділ «Допомога від Ради бізнес-омбудсмена».



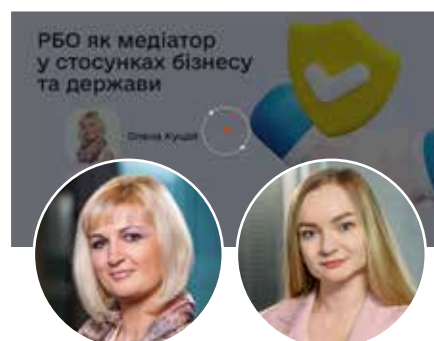
В розділі підприємці можуть знайти інформацію про:

- Раду бізнес-омбудсмена та її організацію
- Напрямки роботи установи
- Форму подання скарги
- Приклади успішних розслідувань у мирні і воєнні часи
- Брошури та ґайди із корисними порадами для бізнесу
- Відповіді на поширені питання щодо діяльності РБО

Восени у партнерстві з Офісом з розвитку підприємництва та експорту та Дія.Бізнес ми реалізували спільний проєкт вебінарів.

Проєкт мав на меті підтримати бізнес порадами від Ради щодо врегулювання поширених питань у взаємодії з податковою та митною службами. У межах проєкту відбулося три вебінари:

РБО як медіатор у стосунках бізнесу з державою



Врегулювання питань щодо адміністрування ПДВ



Розв'язання питань бізнесу та митного органу



Крім того, протягом року Рада провела дві зустрічі з підприємцями на базі регіональних центрів Дія.Бізнес у Луцьку та Полтаві.



7.6 Лекція студентам Запорізького національного університету

Заступниця бізнес-омбудсмена Тетяна Коротка виступила з лекцією перед студентами Запорізького національного університету на тему «Інститут омбудсмена як інтегральна частина сучасної моделі належного врядування».



Предметом її лекції стали питання історії створення, еволюція моделей і сучасне функціонування Ради бізнес-омбудсмена в Україні. Враховуючи, що в зустрічі взяли участь студенти юридичного, економічного і соціологічного факультетів, то і питання стосувались різних аспектів теорії інституту омбудсмена та практики роботи РБО. Підвищення обізнаності майбутніх фахівців щодо кращих стандартів врядування, європейського законодавства та сучасної практики є важливою складовою не тільки швидкого відновлення, але і гармонійної інтеграції України до Європейського Союзу.

7.7 Комунікаційна платформа ЄБРР для малого та середнього бізнесу

У звітному році Рада долучилась до наповнення комунікаційної платформи ЄБРР для малого і середнього бізнесу.

«Керівництво для МСП» – ініціатива від ЄБРР створена для допомоги бізнесу в Україні. Платформа була започаткована у 2021 році, але після повномасштабного вторгнення РФ в Україну проєкт став важливим джерелом інформації для підприємців в умовах воєнного стану. Мета ініціативи – допомогти громадянам краще орієнтуватися у законодавстві й поінформувати про нюанси ведення бізнесу під час війни.



7.8 Взаємодія з ICC Ukraine

25-річний ювілей у вересні 2023 року відзначив Український національний комітет Міжнародної Торгової Палати - ICC Ukraine.

На урочистому заході з цієї нагоди бізнес-омбудсмену було вручено Подяку за внесок у розвиток української економіки та створення сприятливого бізнес середовища.



7.9 Окремі важливі події

Протягом 2023 року спікери від Ради бізнес-омбудсмена брали участь у подіях як національного, так і міжнародного рівня, зокрема організованих міжнародними фінансовими установами, бізнес-асоціаціями, проектами міжнародно-технічної допомоги та українськими державними органами.

25.01.2023

Конференція «ФОРСАЙТ для відновлення та розвитку українського експорту»

Організатор

GIZ у співпраці з Програмою розвитку ООН (UNDP Ukraine / ПРООН в Україні)

02.03.2023

Онлайн дискусія «Повоєнна Україна: побудова ліберальної демократії»

Організатор

Friends of Europe

31.03.2023

EBRD & UKRAINE: Investing in Resilience, Recovery, Reconstruction. 2022 Review, 2023 Priorities and Projections

Організатор

ЄБРР

21.04.2023



Доповідь Романа Ващука «Бізнес і верховенство права у воюючій Україні» в Науковому товаристві ім. Шевченка в місті Торонто, Канада

Організатор

Наукове товариство ім. Шевченка в місті Торонто, Канада

25.04.2023



Розмова з президентом Канадсько-української торговельної палати «Безпека. Реконструкція. Відновлення та Новий порядок в повоєнній Україні»

Організатор

Канадсько-українська торговельна палата

27.04.2023



SUP DAY FORUM 2023: STAY RESILIENT

Організатор

Спілка українських підприємців - СУП

03.05.2023



Конференція «Блокування податкових накладних»

Організатор

Видання «Юридична практика»

06-07.06.2023



Ярмарок «Схід-Експо 2023»

Організатор

Програма розвитку ООН (ПРООН) в Україні

15.06.2023

Відкритий діалог «Від Лугано до Лондона: бачення доброчесного бізнесу відбудови України»

Організатор

Всеукраїнська мережа доброчесності та комплаєнсу (UNIC)

26.06.2023

Форум підприємців

Організатор

Forbes

14.07.2023

Конференція «Відновлення України – енергоефективне будівництво та економічна політика»

Організатор

Українська Рада Бізнесу, Національна Бізнес-Коаліція

21.09.2023



XII Податковий форум

Організатор

Асоціація правників України

28.09.2023



2nd EU Accession Exchange Forum

Організатор

Центр «Нова Європа»

15.11.2023



XVIII Міжнародний форум «Польсько-українські дні бізнесу»

Організатор

Асоціація українського бізнесу в Польщі

22.11.2023



Презентація «Діалог між бізнесом та владою через РБО»

Організатор

Рада бізнес-омбудсмена спільно з USAID та ГО «Електронна Республіка»

05.12.2023

Національний антикорупційний форум

Організатор

НАЗК

13.12.2023



Get Business Festival

Організатор

Видання Delo.ua, холдинг Ekonomika+

8. Зв'язки з громадськістю

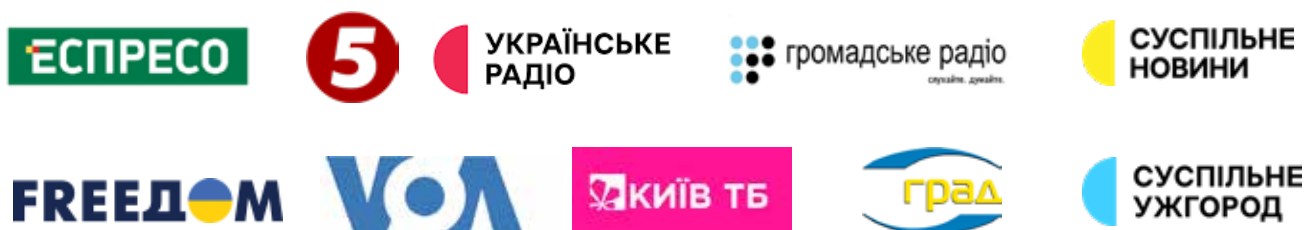
8.1 Співпраця з медіа

Бізнес-омбудсмен та його команда відкрито співпрацюють з медіа, дають інтерв'ю, коментарі та пишуть публікації, аби привернути увагу громадськості до діяльності Ради бізнес-омбудсмена та проблем підприємців, що вона допомагає вирішувати. РБО ділиться власним поглядом на ситуацію, дає оцінку бізнес-клімату та поточним подіям з економічного життя країни.

Українські медіа



Телебачення та радіо



Міжнародні медіа



Співпраця з Forbes Україна

У межах співпраці з Forbes Україна Рада запустила серію матеріалів, в яких розповідає різні історії бізнесу, який звертався до РБО по допомогу у подоланні проявів недобросовісної поведінки державних органів.

У 2023 у Forbes вийшло 6 таких матеріалів.



Співпраця з Business Ukraine

У вересні 2023 вперше з початку повномасштабної війни друком вийшов журнал [Business Ukraine magazine](#). Окрема сторінка журналу була присвячена Раді бізнес-омбудсмена та її послугам для бізнесу.



Подкасти

«Що з економікою?»

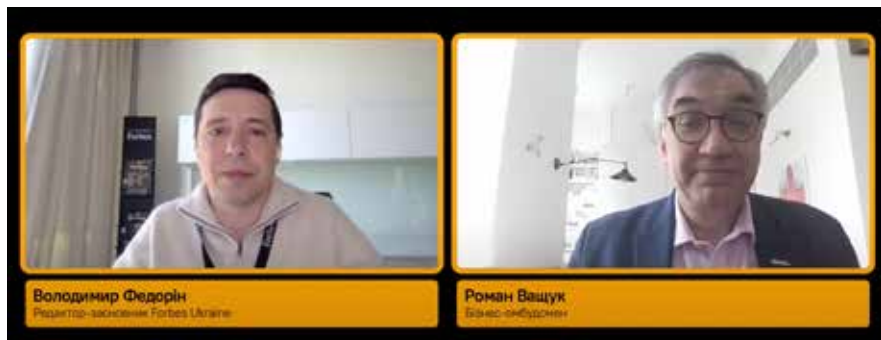
Вокс Україна

ЦЕНТР ЕКОНОМІЧНОЇ СТРАТЕГІЇ

громадське радіо

Forbes Business Breakfast

Інтерв'ю з бізнес-омбудсменом отримало понад 52 тисячі переглядів серед підприємницької публіки



Прес-брифінги



Прес-брифінг щодо результатів власного розслідування Ради проблем із системою адміністрування ПДВ (10.03.2023)



Прес-брифінг з нагоди презентації квартального звіту (28.07.2023)



Прес-конференція «Блокування кордону: виклики, наслідки та перспективи кризи призму польсько-української економічної співпраці» (14.11.2023)

Ukraine in Flames



Рада бізнес-омбудсмена взяла участь у підготовці епізоду №450 щодо виживання українського бізнесу під час війни.



[Інтерв'ю з Романом Ващуком вийшло на сайті мерії Кракова Krakow.pl](#)



8.2 Чат у телеграм

Рада бізнес-омбудсмена підтримує важливість оперативно реагувати на запити підприємців – тож для нас важливо, щоб комунікація зі скаржниками була максимально доступною та гнучкою.

Тож навесні 2023 року, щоб полегшити можливості зв'язку з Радою, ми запустили чат для спілкування в Телеграм. В чаті підприємці можуть звернутись до Ради у разі можливих запитань стосовно подання звернення, уточнення інформації щодо розгляду скарги, а також залишити запит до відповідального інспектора.



Телеграм чат працює за контактним номером Ради бізнес-омбудсмена +380 99 237 37 37.

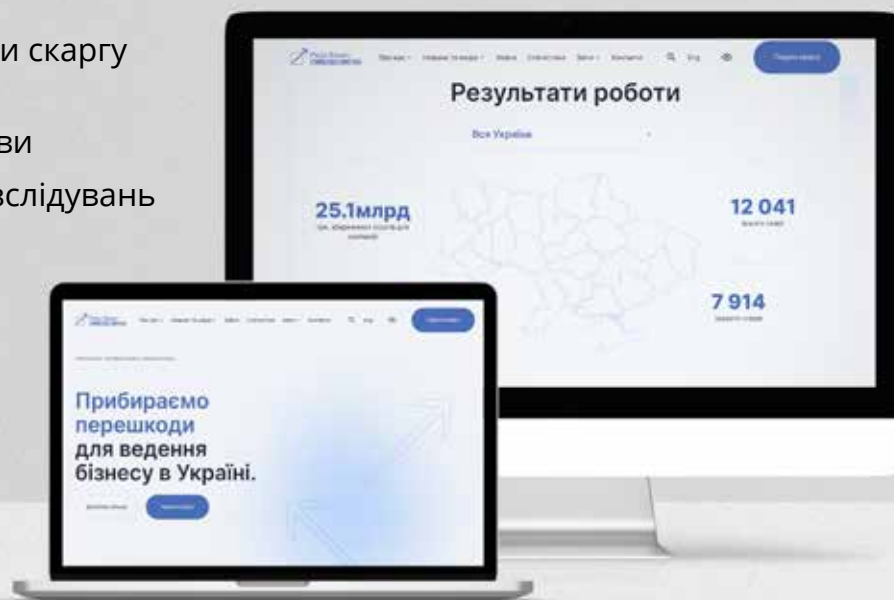
Відповідаємо у чаті в будні з 9:00 по 18:00.

8.3 Оновлення вебсайту

У 2023 році Рада бізнес-омбудсмена запустила оновлений вебсайт www.boi.org.ua

На сайті користувач може знайти:

- Інформацію про Раду бізнес-омбудсмена, основний функціонал та як подати скаргу
- Статистику скарг з початку роботи установи
- Приклади закритих розслідувань
- Записи вебінарів
- Контакти

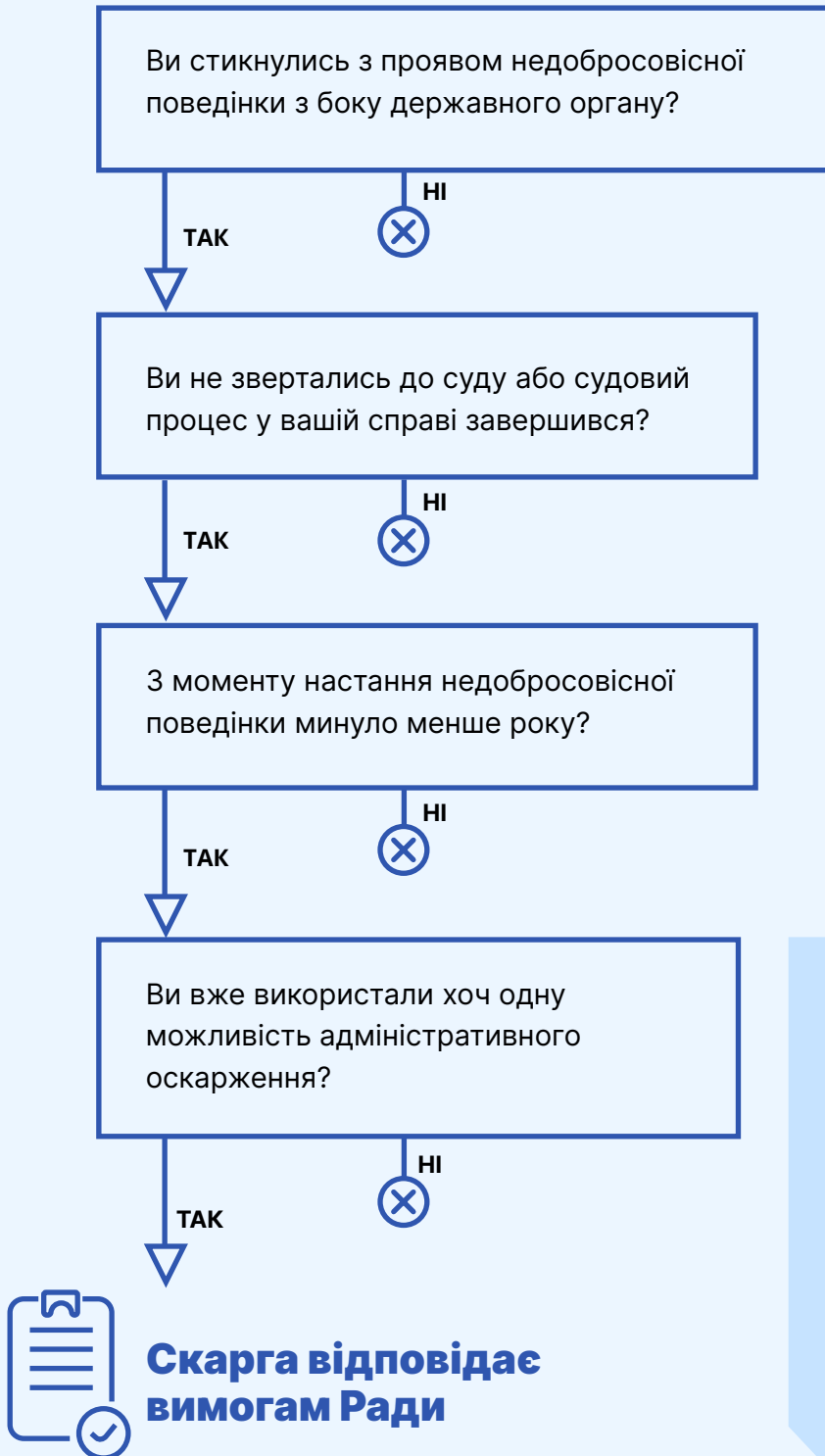


Посиливши основний функціонал, на сайті спрощена навігація. Підприємців також мають змогу підписатись на розсилку новин від Ради бізнес-омбудсмена.

[Подати скаргу](#)

Вимоги до скарг докладно описані в [Регламенті](#), доступному на нашому веб-сайті. Схематично ці 4 критерії можна зобразити так:

Перевірте, чи відповідає ваша скарга вимогам Ради:





Рада бізнес-
ОМБУДСМЕНА

Незалежно. Конфіденційно. Безкоштовно.



www.boi.org.ua