



Рада бізнес-
омбудсмена

I квартал 2025 року

1 січня–31 березня
2025 року

Квартальний звіт

Спецтема:

Системна відповідь на виклики бізнесу
в часи війни – податки, оборона,
відбудова



www.boi.org.ua

Зміст

1	Огляд I кварталу 2025 року	05
2	Податкові питання бізнесу: статус виконання державними органами рекомендацій щодо СМКОР та перевірок	13
3	Розслідування за власною ініціативою: податкові стимули у сфері ОПК	17
4	Підтримка бізнесу у подоланні наслідків повномасштабного вторгнення рф в Україну	20
5	Приклади успішно закритих розслідувань	31
6	Співпраця зі стейкхолдерами	37

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

Компанії, що були згадані у звіті, надали дозвіл на розголошення назви.



European Bank
for Reconstruction and Development

Рада бізнес-омбудсмена
фінансується
Європейським Союзом
та з Мультидонорського рахунку
стабілізації та сталого розвитку (МДР)



Австрія



Фінляндія



Франція



Німеччина



Італія



Данія



Японія



Латвія



Нідерланди



Норвегія



Польща



Швеція



Швейцарія



Велика
Британія



США

Вступ

Як помітить кожен, хто стежить за нашою діяльністю, податки та податкове адміністрування стали причиною лівової частки – майже двох третин – скарг до нашої Ради бізнес-омбудсмена. Саме тому три з наших чотирьох останніх розслідувань та звітів за власною ініціативою стосуються системних податкових проблем та тягаря, який вони накладають на бізнес.

У першому кварталі 2025 року ми почали спостерігати вплив змін, запроваджених як колишнім, так і новим керівництвом Державної податкової служби. Ми також мали можливість оцінити прогрес та надати зворотний зв'язок новій команді ДПС в останній день кварталу, 31 березня. Зміни, які врахували та виконали низку наших власних рекомендацій, зокрема:

- Винагорода за комплаєнс шляхом підтримки добросовісних платників податків із перевіреною репутацією;
- Вирішення проблеми з накопиченими невиконаними судовими рішеннями та надання дозволу на здійснення прострочених платежів;
- Зменшення кількості та частки заблокованих податкових накладних.

Наприклад, якщо рік тому на наших щомісячних зустрічах Експертної групи з ДПС ми обговорювали переліки з 50-100 невиконаних судових рішень, то зараз їх кількість скоротилася до чотирьох-п'яти на місяць – тенденція, яка ми сподіваємося стане сталою та інституціоналізованою. Ми також побачили перші ознаки підходу «Спершу консультування», коли ДПС заздалегідь публікує попередження про рішення, які мають бути прийняті, даючи компаніям та підприємцям час привести свої справи у відповідність до вимог, перш ніж будуть застосовані примусові заходи впливу.

Ці позитивні зрушення також означають, що кількість наших квартальних скарг зменшилася, особливо враховуючи, що вони впливають на категорії, які були одночасно численними за кількістю звернень та відносно простими в опрацюванні. Натомість ми отримуємо складніші справи про податкові донарахування та штрафи, що виникають внаслідок поновлення широкомасштабних

податкових перевірок, що охоплюють звітність компаній за останні сім років. Зазвичай вони передбачають ретельне вивчення численних томів документації, фінансової звітності та розрахунків донарахувань, що робить їх розслідування та вирішення більш трудомістким. Оскільки часто йдеться про великі суми, особливо як порівняти з податковими накладними, забезпечення позитивних результатів за цими скаргами також залежатиме від готовності ДПС рухатись за рішеннями за результатами адміністративного оскарження.

У цьому кварталі також було опубліковано перший системний звіт нашої команди з питань Політики та Відновлення: «Проблеми захисту та відновлення критичної інфраструктури із залученням приватного сектору». У підсумку: інтерес до відновлення існує як на внутрішньому, так і на глобальному рівні. Але адміністративні перешкоди, гарно виписані, але неправильно витлумачені трудові норми та недостатньо потужні інструменти залучення для нових учасників ринку вже дратують нинішніх учасників раннього відновлення після війни. Залишення цих структурних проблем без вирішення означає накопичення ще більших проблем для довгоочікуваного післявоєнного етапу відновлення. Наша порада: вирішуйте проблеми зараз, поки не почалися поспіх і метушня.

На одинадцятому році збройного протистояння з росією, яке перетворилося на повномасштабну війну на виснаження, здатність власної оборонної промисловості України до інновацій та зростання стала важливішою, ніж будь-коли. Саме тому ми також глибоко дослідили стимули та податковий режим військово-технічного сектору та підготували звіт на тему «Податкові стимули: як українцям не втратити свій ринок ОПК?». У ньому ми визначили необхідність зміни балансу стимулів, щоб вітчизняні комплектуючі та продукція стояли на одному рівні з імпортованими, а експлуатація та технічне обслуговування отримували такий самий податковий режим, як і початкові закупівлі.

Отже, укомплектована кадрами та аналітично активна команда РБО готова зустріти решту викликів 2025 року.

Роман Визук

1. Огляд I кварталу 2025 року

1.1 Ключові показники роботи

У січні-березні 2025 року Рада бізнес-омбудсмена отримала

194 скарги



Закрила

108
справ

Розслідування триває

45
справ

Фінансовий ефект у першому кварталі сягнув

661
млн грн

Сума загального фінансового ефекту склала

28
млрд грн

У першому кварталі 2025 року рівень задоволеності скажників послугами РБО склав

93%

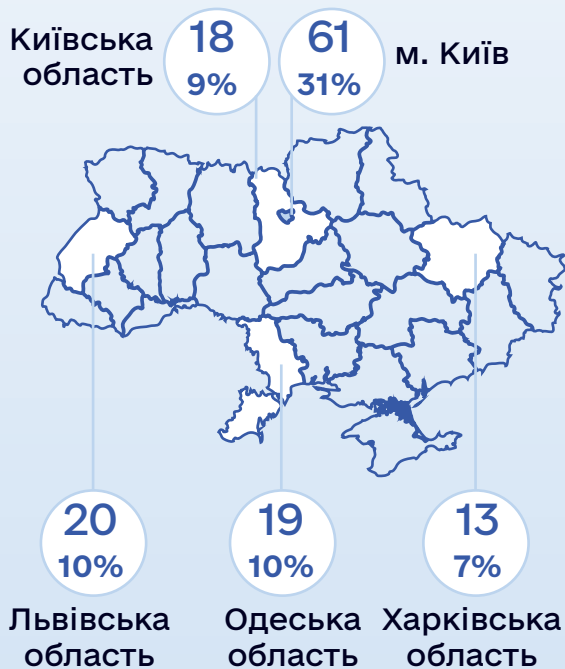
(на основі форм зворотного зв'язку).



ТОП-3 предметів звернень



ТОП-5 найактивніших регіонів



ТОП-5 індустрій



Походження капіталу



Розмір бізнесу



1.2 Обсяг та тенденції скарг

У січні-березні 2025 року Рада бізнес-омбудсмена отримала

194 скарги

Податкові питання	116
Податкові перевірки	40
Включення в переліки ризикових платників	23
Податкові питання - інше	21
Невиконання судових рішень щодо реєстрації накладних	19
Систематичне зупинення реєстрації податкових накладних	10
Відшкодування ПДВ	3
Дії правоохоронних органів	25
Бюро економічної безпеки (БЕБ)	11
Національна поліція – процесуальні зловживання	5
Органи прокуратури – процесуальні зловживання	4
Органи прокуратури – бездіяльність	3
Органи прокуратури – інше	1
Національна поліція – інше	1
Митні питання	17
Оцінка митної вартості	10
Зупинка/відмова у митному оформленні	5
Митні питання – адміністративні провадження	1
Митні питання – інше	1
Дії державних регуляторів	10
Державні регулятори – інше	10

Органи місцевого самоврядування	5
Органи місцевого самоврядування – інше	3
Органи місцевого самоврядування – земельні ділянки	1
Органи місцевого самоврядування – правила та дозволи	1
Дії судів	5
Суди - інше	4
Суди – затримка у судовому розгляді	1
Законопроекти та зміни до них	4
Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	2
Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	1
Недоліки нормативно-правової бази – інші питання	1
Інші питання	4
Скарги В2В	4
Міністерство юстиції – департамент державної реєстрації	2
Територіальні центри комплектування та соціальної підтримки та військові частини	1
Державні компанії – зловживання владою	1

Податкові питання

У першому кварталі 2025 року скарги підприємців на податкову традиційно очолили рейтинг звернень до бізнес-омбудсмена, склавши 60%. І хоча у відсотковому співвідношенні кількість скарг з податкових питань залишається на тому ж рівні порівняно з аналогічним кварталом минулого року (207 з 345 скарг) та IV кв. 2024 року (172 з 269 скарг), їх кількість зменшилась фактично удвічі.

Позитивна тенденція помітна відносно скарг щодо СМКОР (система моніторингу критеріїв оцінки ризиків). Традиційно до цієї категорії ми відносимо звернення щодо блокування податкових накладних, невиконання судових рішень щодо реєстрації накладних, а також включення в переліки ризикових платників.

У звітному кварталі кількість скарг на тему СМКОР зменшилась до 45% (52 скарги) порівняно з IV кв. 2024 року (90 скарг або 52%). Зокрема, динаміка у бік зменшення потоку скарг щодо проблем в СМКОР відчутна у порівнянні з 2024 та 2023 роками. Тоді кількість скарг щодо СМКОР склала 57% та 64% відповідно.

Поштовхом до змін в податковому адмініструванні стало розслідування за власною ініціативою щодо СМКОР. За результатами розслідування Рада видала Міністерству фінансів України та Державній податковій службі рекомендації щодо врегулювання роботи системи. З моменту виходу звіту вже протягом двох років Рада з

кварталу в квартал моніторить зміни в системі та звітує щодо прогресу. Рада оцінила статус виконання рекомендацій у сфері з СМКОР на с.13 звіту.

Другою поширеною категорією звернень до Ради займають скарги бізнесу щодо податкових перевірок. Їх кількість у першому кварталі 2025 року склала 40 скарг, що є на 12 звернень менше проти IV кв. 2024 року та на 6 менше проти аналогічного кварталу минулого року. Податкові перевірки стали темою другого розслідування за власною ініціативою Ради. Нарікання бізнесу щодо каральних методів податкових органів змусили Раду оновити перелік рекомендацій щодо підходів до перевірок. Відтак, своїми ідеями Рада поділилась з ДПС України під час круглого столу, що відбувся у березні 2025 року. Про його результати ми написали на с.16 звіту.

До категорії «інших питань» входили скарги щодо відображення податкового боргу з податку на прибуток в е-кабінеті платника, невидачі ліцензії на виробництво алкогольних напоїв, скасування реєстрації платника єдиного податку, прийняття податкової звітності платника єдиного податку, затримки бюджетного відшкодування ПДВ, втрати первинних документів та включення до переліку платників податку, операції яких з вивезення за межі митної території України оподатковуються за ставкою 0% ПДВ.

Дії правоохоронних органів

Рада отримала 25 скарг на дії та бездіяльність правоохоронних органів, що склало 13% від загальної кількості скарг, зберігаючи при тому другу сходинку у переліку. І хоча у відсотковому співвідношенні їх кількість зберігалась на тому ж рівні, ми отримали на 9 та на 18 скарг менше, якщо порівнювати з попереднім IV кв. 2024 року та I кв. 2024 року, з цього приводу відповідно.

Протягом кварталу Рада провела Експертну групу з Офісом Генерального прокурора, а також зустрілась у тристоронньому форматі з Офісом Генерального прокурора та скаржником для ефективного вирішення нагальних проблемних питань бізнесу.

Протягом січня-березня 2025 року підприємці здебільшого скаржились на можливі порушення з боку правоохоронних органів під час проведення слідчих та процесуальних дій, застосування заходів забезпечення в окремих кримінальних провадженнях, затримки з виконанням ухвал слідчих суддів про повернення майна, арешт якого було скасовано, неефективність досудового розслідування у кримінальних провадженнях, де суб'єкти господарювання залучені як потерпілі або є особами, права та інтереси яких порушені.

Рада відмічає стійку тенденцію до поступового збільшення кількості скарг на БЕБ. Разом з тим, значну частину скарг на дії та бездіяльність БЕБ, які надійшли протягом I кварталу 2025 року Рада не змогла прийняти до розгляду через те, що предмет таких скарг так чи інакше стосувався слідчих дій, проведення яких було санкціоноване судами (обмеження встановлені п. 6.1.3 Регламенту Ради).

Митні питання

У першому кварталі 2025 року Рада отримала 17 скарг з митних питань, що склало 9% від загальної кількості скарг. Порівняно з показниками попереднього кварталу (10 скарг у IV кварталі 2024) кількість скарг збільшилась і митні питання знову повернулись до ТОП-3 предметів скарг до Ради. Такі тенденції прослідковуються і у розрізі типових категорій скарг на митні органи. Зокрема, повернулась до звичайного рівня кількість скарг бізнесу на коригування митної вартості при імпорті товарів (10 скарг) та затримок митного оформлення товарів (5 скарг).

Для врегулювання складних та системних питань бізнесу у взаємодії з митницею Рада проводить робочі зустрічі Експертної групи з Державною митною службою. Протягом цього кварталу у роботі з митницею на порядку денному перебували питання складнощів з оформленням сертифікатів на перевезення товарів з України за формою EUR.1, а також проблеми із неможливістю розмитнення деяких компонентів косметичних препаратів, оскільки такі компоненти формально класифікуються за кодом УКТ ЗЕД як пальне, на операції з яким вимагається ліцензія.

1.3 Часові межі попереднього розгляду скарг

У першому кварталі 2025 року попередній розгляд скарг бізнесу в середньому тривав

10

робочих днів

Нам вдалося вкластися у норматив нашого Регламенту – 10 робочих днів.



1.4 Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

У I кв. 2025 року з 194 скарг РБО провела 71 розслідування. 44 скарги лишилися на стадії попереднього розгляду. Рада відхилила 79 звернень через невідповідність критеріям скарг, передбачених Регламентом установи.

Розслідування

71

Скарги, що перебували на стадії попереднього розгляду

44

Частка відхилених скарг

79

1.5 Основні причини відхилення скарг у I кв. 2025 року

Предмет скарги виходить за межі компетенції бізнес-омбудсмена	46
Скарга є безпідставною, або інші органи або установи вже розглядають таку справу	8
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, визначає, що розгляд скарги не є необхідним	6
Якщо на думку бізнес-омбудсмена скажчик не виявляє достатній рівень співпраці	5
Скарга відкликана скажником	4
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо якої було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше подібне рішення	3
Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться	2
Скарга була подана після закінчення строку давності	2
Скарги, що виникають в рамках господарських відносин між суб'єктами господарювання приватної форми власності	1
У зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	1
Повторно подана скарга після прийняття рішення про її відхилення, не розглядається, крім випадків, коли скажником зазначаються дійсно нові обставини або надаються нові факти або суттєві докази	1

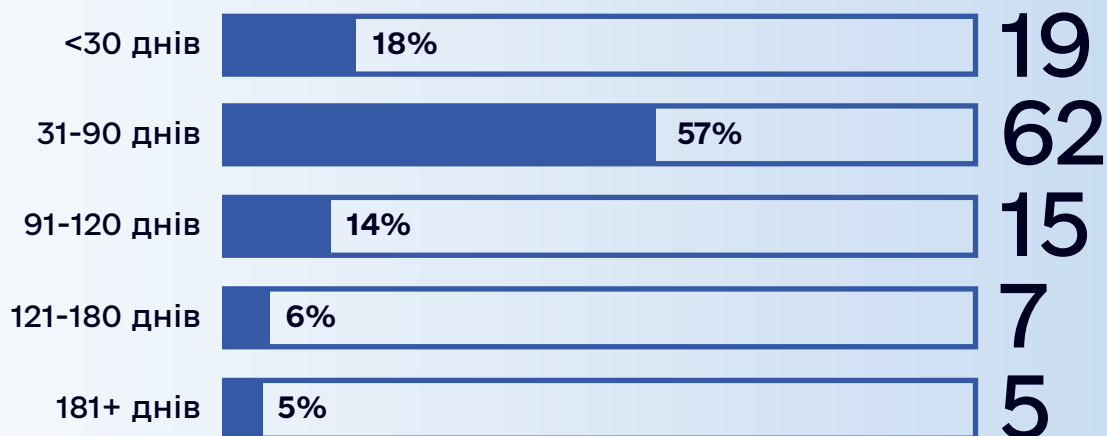
1.6 Часові межі проведення розслідувань

Середня тривалість
розслідувань склала

74 днів

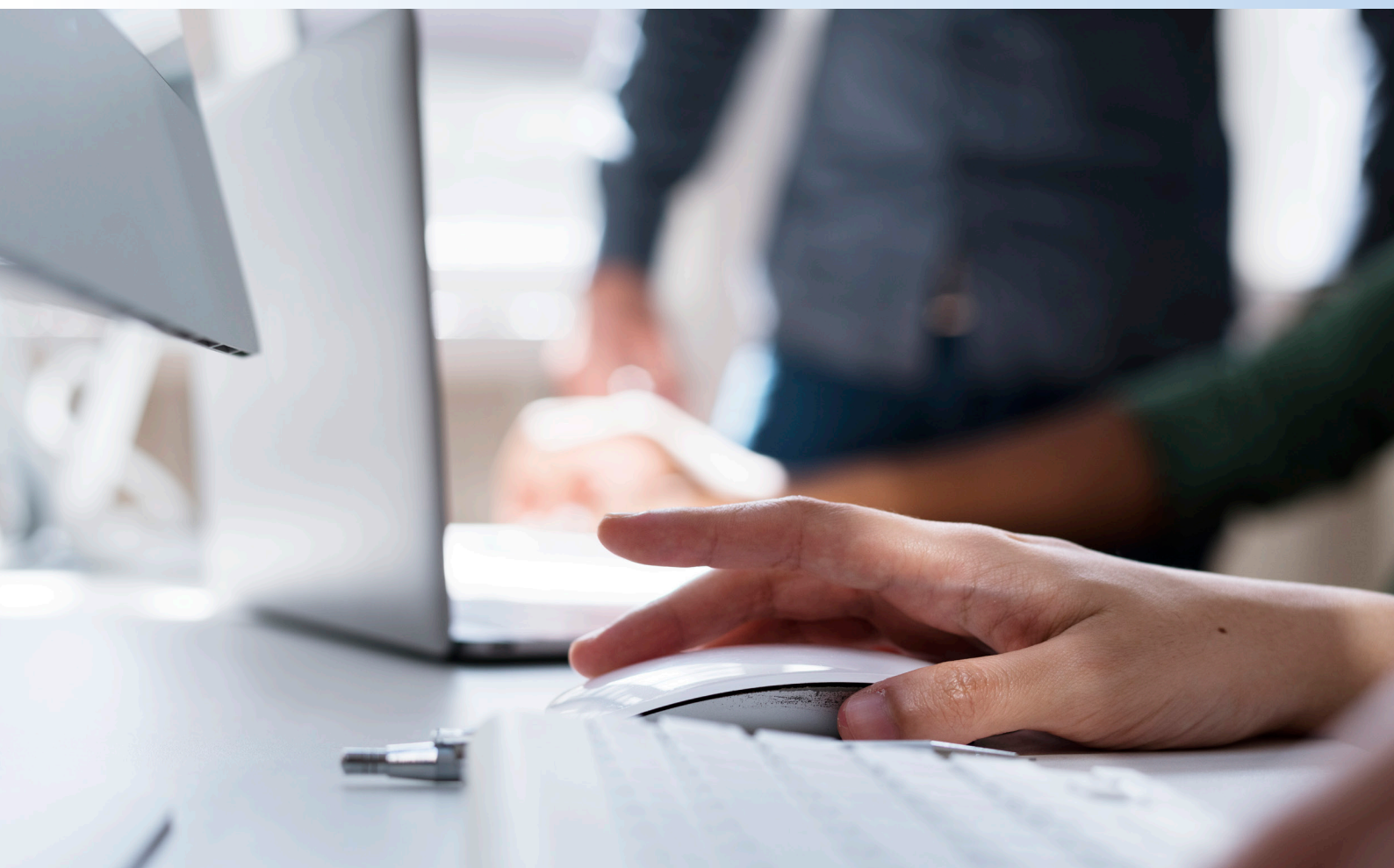
що на 16 днів менше періоду,
передбаченого Регламентом.

Відсоток закритих справ по днях:

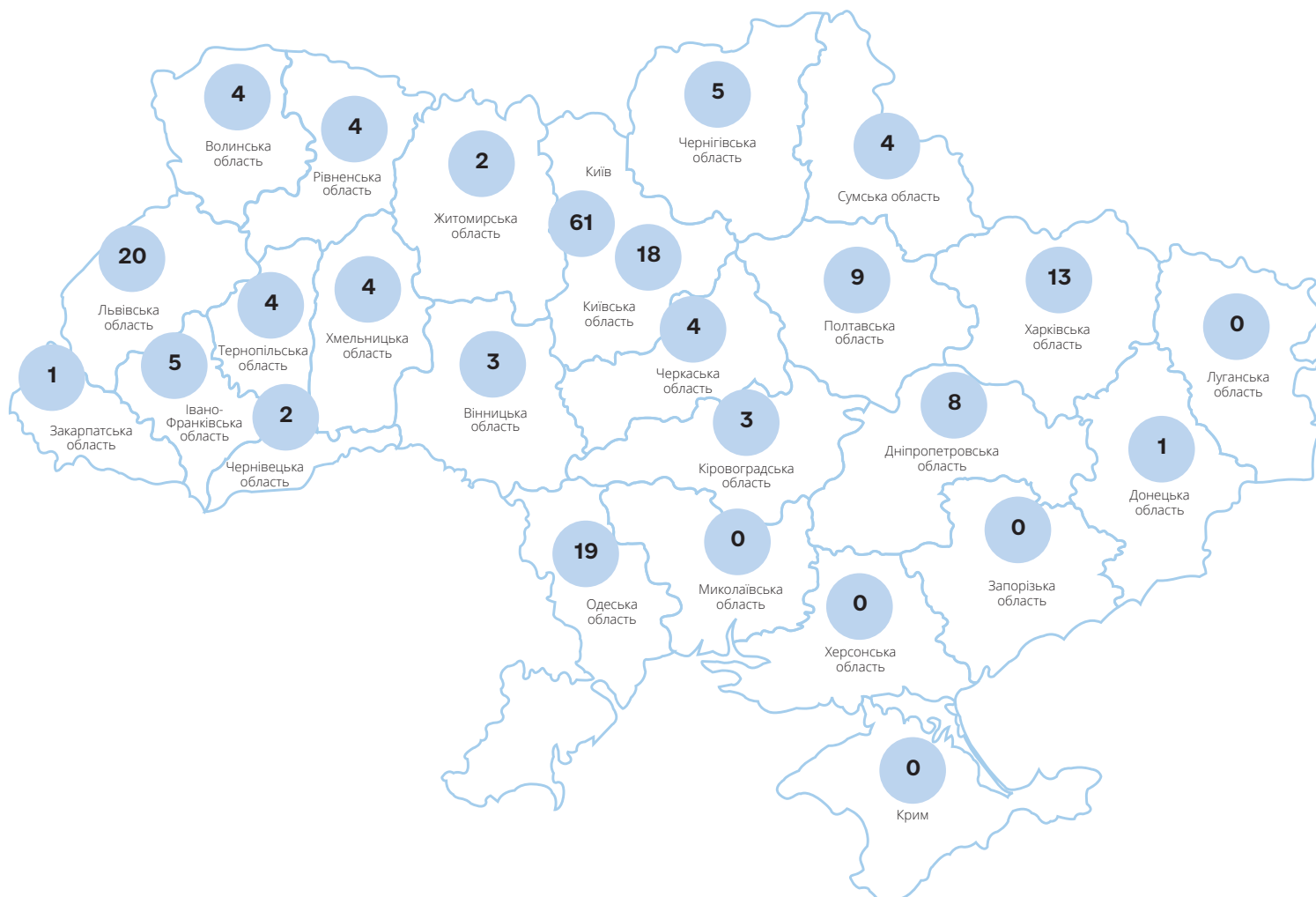


75%

всіх закритих розслідувань у I кварталі 2025 року ми розслідували протягом 90 днів, виконуючу норму Регламенту РБО.



1.7 Географія скаржників



Походження капіталу

88% Український бізнес

Компанії з іноземними інвестиціями **12%**

Найбільше до РБО скаржаться українські компанії – 88%. Частка скарг іноземного бізнесу зазвичай наближена до показника першого кварталу 2025 року – 12%.

Розмір бізнесу

35% Великий

Малий та середній **65%**

Традиційно більше половини скарг до Ради бізнес-омбудсмена подають саме представники малого та середнього бізнесу. Так, у I кв. 2025 року частка звернень від МСП склала 65%, тоді як великого бізнесу – 35%.

2. Податкові питання бізнесу: статус виконання державними органами рекомендацій щодо СМКОР та перевірок

Працюючи на постійній основі над скаргами підприємців, Рада бізнес-омбудсмена пильно відстежує системні проблеми бізнесу у податковій сфері та докладає зусиль, щоб знайти шляхи для їх врегулювання.

Так, аби розібратись в ситуації з масовим блокуванням податкових накладних, з якими стикнулись підприємці у другій половині 2022 року, Рада провела розслідування за власною ініціативою. Під час розслідування Рада дослідила роботу системи СМКОР (система моніторингу критеріїв оцінки ризиків) та недоліки, що спричиняють невдоволення бізнесу.

Динаміка блокування податкових накладних



З моменту виходу звіту за результатами власного розслідування Рада пильно відслідковує зміни в СМКОР та їх вплив на бізнес. Зокрема, протягом 2023-2024 рр. Рада відзначала наступні позитивні зміни:

- введено процедуру адміністративного оскарження рішень щодо ризиковості платника та відмов у врахуванні таблиць даних (врахована рекомендація РБО 2019 року);
- покращено функції аналізу та прогнозування змін законодавства, що сприяло зменшенню кількості блокувань податкових накладних;
- залучено Верховну Раду України для отримання зворотного зв'язку щодо пропозицій бізнесу;
- удосконалено форму рішень про ризиковість платника та неврахування таблиць даних;
- обмежено період для розгляду операцій при визначенні ризиковості платника (180 днів);
- розширено перелік показників позитивної податкової історії;
- започатковано роботу щодо профілю платника податків;
- створено регіональні комунікаційні платформи і «гарячі» лінії для платників та громадських організацій.

Комплекс цих заходів, а також готовність оновленого керівництва ДПС України з початку 2025 року зменшувати негативні тенденції блокувань, показали більш відчутний ефект для платників.



Хоча піковими періодами у зупиненні реєстрації накладних у 2023 році можна вважати другу половину року – третій та четвертий квартали відповідно з 16-17% платників, яких торкнулась проблема, ці показники є меншими за дані IV кв. 2022 року, коли від блокувань страждало близько 40% активних платників.

Водночас починаючи з III кв. 2023 року, явною стала тенденція до зменшення випадків блокування податкових накладних. Кількість блокувань зрештою зменшилась з 1,12% до 0,38% станом на кінець I кв. 2025 року.

Зменшення випадків блокування накладних відобразилось в свою чергу і на кількості скарг, що Рада отримувала на тему СМКОР у відповідні квартали. Якщо у III кв. 2023 року бізнес подав 85 скарг щодо СМКОР (з 186 звернень з податкових питань), у I кв. 2025 року СМКОР стосувалося 52 скарги (з 116 звернень з податкових питань). Водночас відсоток заблокованого ПДВ зменшився з 2,5% у IV кв. 2023 року до 1,14 у I кв. 2025 року.

У звіті за результатами власного розслідування щодо СМКОР Рада видала Міністерству фінансів та Державній податковій службі рекомендації щодо полегдження системи.



Статус виконання рекомендацій державними органами

Рада запросила до круглого столу представників Мінфіну та ДПС України, під час якого виокремила сфери, що потребують подальшого врегулювання. До заходу приєдналися заступниця голови ДПС України, керівники департаментів, а також представники ділової та юридичної спільноти.



Стан виконання рекомендацій щодо СМКОР



Статус виконання рекомендацій щодо податкових перевірок

Під час круглого столу Рада приділила увагу і питанню податкових перевірок, що є другою найпоширенішою категорією звернень бізнесу та предметом другого розслідування за власною ініціативою РБО.

Під час розслідування Рада виявила, що значна частина перевірок (від 74% до 90% в залежності від виду перевірки) завершується складанням акта про встановлення такими перевірками порушень. Тому Рада дослідила вплив податкових перевірок на бізнес, а також їх результати для держави в розрізі надходжень до бюджету.

Водночас, Рада з'ясувала, що 99+% податкових надходжень бюджету забезпечуються за рахунок добровільної сплати податків, а частка надходжень від донарахувань, визначених в результаті

перевірок, за останні 6 років не досягала і 1%.

Рада також спостерігала суттєві «розриви» між сумами нарахувань, узгоджень та фактичними надходженнями до бюджету. При цьому, за проаналізований період відбувався ріст суми нарахувань за результатами перевірок, однак відповідний «приріст» узгоджень не спостерігався. Тобто, збільшення нарахувань за результатами перевірок не призвело до пропорційного збільшення їх узгоджень.

Тож Рада присвятила увагу причинам розривів між сумами нарахувань та узгоджень, а також сформулила рекомендації щодо можливих дій для полегдження процесів податкових перевірок.

Під час зустрічі з ДПС України Рада нагадала про

видані рекомендації щодо перевірок та відзначила поступ у виконанні деяких рекомендацій, зокрема щодо **збору та опрацювання зворотного зв'язку від бізнесу, а також забезпечення прозорості даних про кількісні показники адміністративного та судового оскаржень результатів податкових перевірок. Також Рада запропонувала експертну допомогу у втіленні запропонованих ідей щодо запровадження принципів «спершу консультування» та справедливого правозастосування під час податкових перевірок.**

Вже після круглого столу у травні 2025 року ДПС вперше надіслала платникам повідомлення для профілактики порушень, що є першим кроком до практичного втілення принципу «спершу консультування».

Рекомендації та стан їх виконання (податкові перевірки)

Оцінка рівня довіри

Врахування реалій судової системи

Прозорі дані та KPI

Спершу консультування

Справедливе правозастосування

Обов'язкова правова оцінка висновків

Точкові покращення

Рада також представила ДПС України власне бачення щодо оновлення робочих показників ефективності – KPIs. Їх головна мета, зокрема – збільшити сервісність податкової служби та можливості вирішення спорів у позасудовому порядку із забезпеченням розумних строків у виконанні судових рішень.

Рада цінує відкритість ДПС України до діалогу та сподівається на подальшу плідну співпрацю задля вдосконалення адміністрування податків.

3. Розслідування за власною ініціативою: податкові стимули у сфері ОПК

Захист України є сьогодні головним пріоритетом державної політики, а забезпечення армії необхідними ресурсами – ключовим фактором національної безпеки та стійкості.

Поодинокі скарги підприємців з оборонної сфери та проведені консультації Ради з галузевим бізнесом та експертами означили деякі проблемні питання, пов'язані з податковими пільгами, зокрема, пільговим режимом ПДВ. Саме тому команда Ради вирішила глибше дослідити цю проблематику та розробити для державних органів рекомендації, що можуть покращити умови для національного виробника.

Приводом для ініціювання розслідування за власною ініціативою стало занепокоєння бізнес-спільноти стосовно впливу чинної

податкової та митної політики на конкурентоспроможність українських виробників оборонної продукції та постачальників послуг у сфері оборони.

У ході дослідження РБО провела низку зустрічей, включаючи бізнес-сніданок, із понад 30 представниками оборонного бізнесу (виробниками, імпортерами, ремонтними підприємствами), профільними бізнес-асоціаціями (зокрема, Оборонний альянс України, Технологічні Сили України, Асоціація виробників озброєння і військової техніки України, IRON Lviv Tech Cluster), представниками Мінстратегпрому, Міноборони, волонтерськими фондами («Повернись живим», «Фонд Притули») та консультації з окремими військовослужбовцями.



Під час розслідування Рада зосередилася на трьох ключових блоках, які виявилися найбільш проблемними за результатами консультацій зі стейкхолдерами:

1. Локалізація виробництва комплектуючих в Україні

Попри заявлену державою підтримку локалізації виробництва, чинний податковий режим робить локальне виробництво комплектуючих економічно не вигідним порівняно з імпортом. Виробники комплектуючих змушені сплачувати ввізне мито та ПДВ на імпортовану сировину, в той час, як імпорт готових компонентів користується пільгами. Це гальмує розвиток внутрішнього виробництва та створює ризики для стратегічної незалежності України у сфері оборонних технологій.

2. Нечіткий механізм пільгового оподаткування та проблеми правозастосування

Дослідження судової практики показало, що механізми підтвердження права на застосування пільги з ПДВ нечіткі. Багато компаній, що постачали товари для оборонних потреб, стали об'єктами судових процесів, ініційованих державою, з вимогою повернути «безпідставно сплачений ПДВ». Така практика створює фінансову та юридичну невизначеність, що негативно позначається на ліквідності бізнесу і підриває довіру підприємців до державної податкової політики.

3. Проблеми адміністрування пільгового режиму ПДВ щодо оборонних товарів

Чинна податкова політика передбачає стягнення ПДВ з послуг ремонту військової техніки, що значно здорожчує ці послуги. Це негативно впливає на обороноздатність країни, оскільки за той самий бюджет вдається ремонтувати менше техніки. Крім того, податок на ремонтні послуги створює додатковий адміністративний тиск та касові розриви для компаній, які спеціалізуються на таких послугах.

Результати власного розслідування Рада презентувала під час прес-заходу.



Пропозиції щодо подальших кроків

За результатами аналізу РБО сформувала рекомендації для покращення ситуації в галузі:

1. Щодо локалізації виробництва:

- Дослідити потенціал локального виробництва.
- Провести аудит ефективності чинної пільгової номенклатури.
- Розглянути можливість поширення пільг на виробників комплектуючих.
- Запровадити ефективний контроль за використанням пільг.

2. Щодо адміністрування пільгового режиму ПДВ:

- Підготувати та оприлюднити узагальнюючу податкову консультацію з поясненням механізмів пільг.
- Покращити планування змін у податковій політиці, щоб уникнути негативних фінансових наслідків для бізнесу.

3. Щодо оподаткування ремонтних послуг:

- Дослідити вплив поточної системи оподаткування ПДВ на ефективність оборонного фінансування.
- Опрацювати можливість запровадження пільгового режиму ПДВ на послуги ремонту військової техніки.

Подальші дії передбачають активну співпрацю з державними органами щодо імплементації цих рекомендацій, продовження діалогу з бізнесом і ретельний моніторинг впливу прийнятих змін на ринок.

Втілення у життя рекомендацій Ради сприятиме посиленню конкурентоспроможності українського ОПК, стратегічної незалежності та обороноздатності нашої країни.

4. Підтримка бізнесу у подоланні наслідків повномасштабного вторгнення рф в Україну

Рада бізнес-омбудсмена відіграє важливу роль у створенні сприятливого ділового середовища, що є критично важливим для залучення приватного сектору до процесів відновлення країни.

Аби зреагувати на виклики бізнесу у процесі відбудови, Рада розгорнула напрям Policy & Recovery (з Політики та Відновлення), який під керівництвом заступниці бізнес-омбудсмена Тетяни Короткої допомагає бізнесу долати наслідки війни та брати участь у відновленні.



Аналіз проблем та викликів у відновленні критичної інфраструктури (КІ)

Критична інфраструктура України стала однією з головних військових цілей рф та зазнала збитків у майже 155 млрд дол. США. Її відновлення вимагає комплексного підходу, стратегічного управління та ефективної співпраці між державою, бізнесом і міжнародними партнерами.

Саме тому Рада провела дослідження, в якому визначила проблеми і виклики у відновленні об'єктів КІ.



Рада презентувала результати останніх напрацювань на публічних заходах.

Конференція
«Логістика як драйвер
економічного
зростання», яку
організували
аналітичний центр We
Build Ukraine та Boston
Consulting Group (BCG)



І GR Форум,
організований
АПУ

Форум-практикум
«Відбудова в дії 3.0»
у рамках виставки
KyivBuild Ukraine 2025



Виклики, що ускладнюють реалізацію проектів відбудови

Незважаючи на значну увагу та підтримку міжнародної спільноти та виділення фінансових ресурсів, ефективність відбудови КІ стримується низкою факторів. Спостерігається нестабільність фінансування, затримка виплат підрядникам, адміністративні бар'єри, складнощі у земельних питаннях, корупційні ризики у державних закупівлях, кадровий дефіцит та недосконале нормативне регулювання. Законодавство не було підготовлене до умов війни, що спричиняє значні труднощі у реалізації відбудовчих проектів і потребує невідкладних змін.

Відсутність чітких механізмів залучення приватного сектору призводить до ситуацій, коли компанії змушені працювати в умовах правової та фінансової невизначеності. Це не лише знижує їхню мотивацію до участі у відновленні, а й унеможливлює довгострокове стратегічне планування.

Ключові проблеми

Оплата за проведені роботи та надані послуги. Часто підрядники спочатку виконують роботи, а коли настає момент взаєморозрахунків, з'ясовується, що у держави немає коштів для оплати робіт і матеріалів. Це ставить представників бізнесу на межу виживання. Тому що багато компаній не тільки користувались кредитними коштами, щоб оперативно забезпечувати зобов'язання за проектами відновлення об'єктів КІ, але і відволікали оборотні кошти підприємств.

Неефективне освоєння виділених ресурсів. Територіальні громади часто не спроможні ефективно реалізовувати проекти відбудови, що призводить до невикористання наданих їм коштів. Додатково, трапляються затримки у прийнятті урядових рішень щодо використання міжнародних донорських коштів, які значно ускладнюють процеси відновлення, як це сталося з проектами відбудови енергетичної інфраструктури, де через несвоєчасне скликання урядового комітету реалізація заходів була затримана.

Проблема державних гарантій, страхування військових ризиків. Запровадження механізмів державно-приватного партнерства стане важливим інструментом для залучення фінансових ресурсів, необхідних для масштабної відбудови. Крім того, участь іноземних фондів та фінансових установ, таких як Світовий банк, Європейський банк реконструкції та розвитку та Міжнародна фінансова корпорація, може забезпечити стабільний потік капіталу для критично важливих проектів.

Зростаючий дефіцит кваліфікованих кадрів та звичайних робітників. Це ускладнює роботу як підрядників, так і постачальників, затримуючи процес відбудови. Додатковою проблемою є невідповідність ринкових заробітних плат і кошторисних розрахунків, затверджених Міністерством розвитку громад та територій, які вдвічі-втричі нижчі за фактичні середні зарплати у будівельній галузі. Це створює труднощі у залученні підрядників і гальмує участь іноземних компаній у відновленні об'єктів КІ.

Проблеми з постачанням будівельних матеріалів. Відновлення об'єктів КІ ускладнене через знищення виробничих потужностей, обмеження діяльності конфіскованих підприємств, порушення логістичних ланцюгів та зростання вартості енергоресурсів. Руйнування заводів та санкційні обмеження скоротили обсяги виробництва, тоді як знищена транспортна інфраструктура та прикордонні обмеження спричинили затримки у постачанні та підвищенні витрат. Водночас зростання цін на енергоресурси вплинуло на собівартість будматеріалів, що додатково ускладнює реалізацію відновлювальних проєктів.

Прискорені процедури державних закупівель. Збільшуються ризики корупції, зловживань та дискримінації учасників тендерів. Обмежений доступ до інформації про тендери унеможливорює конкуренцію, а значна частина закупівель проводиться з одним учасником (85% у тендерах з електронною системою та 97% без неї). Відсутність чітких критеріїв відбору постачальників та дискримінаційні вимоги замовників часто сприяють лобіюванню «зручних» компаній, що впливає на якість і вартість робіт. Відсутність регулювання прямих закупівель та можливі юридичні ризики також стримують бізнес від участі у відновленні, а окремі експериментальні проєкти показують відсутність прозорості у витрачанні державних коштів.

Рекомендації зі звіту

У звіті за результатами дослідження щодо залучення приватного сектору у відновлення КІ Рада пропонує комплексні рекомендації, які можуть змінити підхід до відбудови. Вони включають запровадження чітких правил для захисту бізнесу від ризиків несплати за виконані роботи, створення ефективного механізму координації між стейкхолдерами, реформування процедур державних закупівель та забезпечення прозорості фінансування.

Пропозиції на короткострокову перспективу:

- Прозорі правила для бізнесу
- Врегулювання правового поля
- Спрощення земельних процедур
- Сучасне ціноутворення
- Удосконалення підходів до держзакупівель
- Залучення міжнародних підрядників
- Координація відновлення КІ

Пропозиції на довгострокову перспективу:

- Розробка планів розвитку КІ
- Модернізація енергетичної моделі країни
- Фінансування відновлення
- Залучення бізнесу до відновлення
- Прозорість і моніторинг використання коштів

Позитивні зрушення (моніторинг впровадження рекомендацій) у І кв. 2025 року

Уряд схвалив постанову про створення Централізованої закупівельної організації (ЦЗО) при Агентстві відновлення

Рада бізнес-омбудсмена рекомендувала Уряду створити Централізовану закупівельну організацію (ЦЗО), яка б забезпечувала централізовані тендерні закупівлі для проєктів відновлення та захисту критичної інфраструктури, підвищувала прозорість процедур, зменшувала ризики корупційних зловживань, сприяла єдності підходів до закупівель, відкривала шлях до участі міжнародного бізнесу, оптимізувала витрати державного бюджету, покращувала якість відбору підрядників.

В квітні 2025 року Уряд схвалив постанову про створення Централізованої закупівельної організації (ЦЗО) для Держагентства відновлення. ЦЗО організовуватиме тендерні процедури відповідно до Закону «Про публічні закупівлі».

Створення ЦЗО є системним рішенням, що здатне не лише стандартизувати процеси, а й відновити довіру до них — як з боку внутрішніх учасників ринку, так і з боку міжнародних партнерів.

Уряд зробив крок до нормативного врегулювання проєктів відбудови

Враховуючи, що активне залучення приватного сектору є ключовим фактором для реалізації проєктів відбудови України, Рада рекомендувала Уряду закріпити механізм реалізації таких проєктів на рівні Кабінету Міністрів та створити стабільну нормативну основу для довгострокового відновлення.

В лютому 2025 року Кабінет Міністрів України ухвалив Постанову № 142, що розширює сферу дії також на реконструкцію, капітальний ремонт та інші заходи із захисту критичної інфраструктури паливно-енергетичного сектору. Додатково розширили перелік нормативних актів, які не застосовуються під час реалізації проєкту, що спрощує регуляторні процедури.

Впровадження даної рекомендації є кроком до створення повноцінного правового поля для відбудови та закріплює на законодавчому рівні механізм реалізації таких проєктів.

Дослідження щодо перспектив нових інвестицій в Україну

Розгортаючи новий напрям роботи Policy & Recovery, Рада провела опитування «Україна у війні: трансформація бізнес-середовища та перспективи інвестування».

Мета опитування — дізнатися, як підприємства оцінюють поточну ситуацію на ринку, дослідити готовність іноземного бізнесу до інвестицій в Україну та ризики та

виклики, які іноземні інвестори бачать для входу на український ринок і участі у негайному відновленні.

Звіт за результатами опитування, який Рада презентувала у квітні 2025 року, поєднує відповіді від представників українського та міжнародного бізнесу з аналізом змін, що відбулися з початку повномасштабного вторгнення, та їх вплив на діяльність компаній.

Його результати ми детальніше представимо у наступному кварталному звіті.



Контакти з ключовими стейкхолдерами

На початку 2025 року бізнес-омбудсмен Роман Ващук та Голова Державного агентства відновлення та розвитку інфраструктури України (Агентство відновлення) Сергій Сухомлин уклали Меморандум про партнерство та співробітництво. Підписання документу ознаменувало новий етап розвитку співпраці та розширення взаємодії між установами для безперешкодного залучення приватного сектору в проекти відбудови.

Меморандум, що Рада вперше уклала з Агентством відновлення ще на початку 2023 року, має на меті зміцнити співпрацю РБО з Державним агентством відновлення задля забезпечення прозорості та створення

сприятливих умов для бізнесу у впровадженні проектів з відбудови інфраструктури.

В межах Меморандуму сторони домовились про розширену співпрацю в реалізації державної політики в сфері впровадження проектів/заходів для відновлення і відбудови інфраструктури України. Рада надаватиме рекомендації Агентству щодо усунення системних проблем у сфері відбудови та надалі обмінюватиметься досвідом для зменшення регуляторних бар'єрів та долучення бізнесу у проекти відновлення. Співробітництво забезпечуватиме команда Policy & Recovery за координації заступниці бізнес-омбудсмена Тетяни Короткої.



Презентація звіту

Враховуючи презентацію звіту «Проблеми захисту та відновлення критичної інфраструктури із залученням приватного сектору» команда Policy & Recovery зустрілась з представниками Норвезько-української торгової палати, Американської ділової ради (USUBC) та Американської торгової палати (ACC), щоб презентувати висновки дослідження.



ACC

AMERICAN CHAMBER
OF COMMERCE
UKRAINE

**Business
Ombudsman
Council**

KNOWLEDGE WEBINAR

BOC for Policy & Recovery: Navigating Risks and Engaging the Private Sector



TETIANA KOROTKA
DEPUTY BUSINESS
OMBUDESMAN IN UKRAINE



DMYTRO POLYANSKYI
SENIOR RECOVERY LEAD



OLENA CHORNA
SENIOR LEGAL MANAGER



ROMAN HOMONETS
INFRASTRUCTURE RECOVERY
SPECIALIST



IRYNA TKACHENKO
ECONOMIC ANALYST

Контакти з компаніями, що працюють у сфері будівництва

Команда Ради на чолі з Романом Ващуком та його заступницею Тетяною Короткою відвідали одне з найбільших інфраструктурних підприємств країни Autostrada. Під час візиту приділили увагу проблемам, з якими стикається реальний бізнес в проєктах будівництва та відновлення інфраструктури.

Рада підтримує компанії, що залучаються у стратегічні проєкти, сприяють зміцненню безпеки та відбудові країни.



Системна аналітика та пошук нестандартних рішень: як команда РБО допомагає бізнесу долати виклики відновлення

Відновлення країни потребує не лише ресурсів, а й гнучких правових механізмів, швидких рішень і партнерської взаємодії між державою та бізнесом.

Звернення бізнесу до Ради бізнес-омбудсмена часто стосуються ситуацій, що не мають простих рішень. Це складні головоломки, які поєднують у собі недосконалість нормативної бази, наслідки воєнного часу, трансформації державних інституцій та відсутність чітких механізмів реалізації проєктів.

Такі кейси вимагають системного аналізу, нестандартного підходу та глибокого занурення в конкретну ситуацію. За кожною скаргою – реальні виклики, які не лише ускладнюють участь бізнесу в процесах відновлення, а й сигналізують про необхідність змін на рівні державної політики.

Оновлення кейсів команди Policy & Recovery: що змінилося і над чим працюємо далі

Кейс 1: Заблокована оплата після реорганізації державного замовника

Проблема: Понад 47 млн грн залишилися несплаченими після реорганізації державної установи. Заборгованість не була відображена в бухгалтерському обліку, не внесена до акту інвентаризації та не передана правонаступнику.

Оновлення: Агентство відновлення повідомило, що відповідна заборгованість відсутня у переданій документації та не врахована у фінансовій звітності після реорганізації.

Дії РБО: Триває активна комунікація з Агентством відновлення щодо перевірки первинних документів та пошуку можливих рішень. Це приклад складної ситуації, що вимагає прозорих та злагоджених фінансових процедур у процесах передачі повноважень між державними структурами.

Кейс 2: Несплачені 2 млрд грн за будівництво захисних споруд

Проблема: Після виконання робіт із укріплення об'єктів критичної інфраструктури в межах урядової постанови, дія якої завершилася наприкінці 2024 року, залишилася несплаченою значна сума заборгованості.

Оновлення: Рада веде активний діалог з Державним агентством відновлення. Спостерігається прогрес у розгляді питання можливого повернення заборгованості.

Дії РБО: Здійснюється робота над оновленням методики розрахунку вартості будівництва та уточненням правових умов реалізації подібних проєктів. Рада також домоглася прийняття постанови КМУ №142 від 7 лютого 2025 року, що врегульовує правові аспекти виконання таких робіт.

Кейс 3: Відмова у підписанні актів після націоналізації ТЕЦ

Проблема: Після виконання робіт з відновлення об'єкта енергетичної інфраструктури нове керівництво, призначене після зміни форми власності, відмовилося підписувати акти виконаних робіт.

Оновлення: Частину актів було підписано до зміни управління, однак питання оплати за решту робіт залишається невирішеним.

Дії РБО: Рада звернулася до Кабінету Міністрів України з проханням організувати спільну нараду за участю всіх дотичних органів, щоб забезпечити узгоджене бачення ситуації та знайти шлях до її вирішення.

Кейс 4: Невизначеність у відновленні концесійної діяльності

Проблема: Через воєнні дії концесійна діяльність на об'єкті державного майна була фактично призупинена. Не існує чітких механізмів поновлення діяльності та врегулювання збитків.

Оновлення: У квітні 2025 року відбулася зустріч між Скаржником, Міністерством відновлення та РБО. Сторони домовилися про створення робочої групи для координації подальших дій.

Дії РБО: Підтримується процес запуску робочого формату між усіма сторонами та вироблення відповідного рішення.

РБО продовжує супровід кожного з кейсів та працює над системним вдосконаленням процесів у сфері відновлення.

Рада докладає зусиль, аби зміни до законодавства враховували рекомендації для ефективного залучення приватного сектору у відбудову інфраструктури.

5. Приклади успішно закритих розслідувань

Компанія захистила 9 млн грн від необґрунтованих податкових донарахувань і штрафів



Компанія з продажу автомобілів звернулася до Ради бізнес-омбудсмена через донарахування за результатами податкової перевірки. Протиправність частини цих грошових донарахувань компанії вдалося відстояти самостійно під час повторної перевірки, яку податковий орган призначив за результатами розгляду заперечень.

Однак за результатами повторної перевірки податковий орган все ще стверджував, що підприємство занизило базу оподаткування ПДВ при продажі вживаних автомобілів фізичним особам – неплатникам ПДВ, які компанія попередньо придбала також у неплатників ПДВ. Такі висновки податкова зробила через нібито неможливість підтвердити надання суб'єктом оціночної діяльності послуг з визначення ринкової вартості придбаних скаржником вживаних автомобілів. У результаті податкова донараховувала понад 6 млн грн податкових зобов'язань (включаючи 1,2 млн грн штрафних санкцій), зменшила від'ємне значення ПДВ на 480 тис грн і застосувала штраф у 2,7 млн грн за нереєстрацію податкових накладних.

Рада детально проаналізувала ситуацію та виявила суттєві недоліки у висновках податкового органу. Зокрема, у ситуації компанії базою оподаткування ПДВ є позитивна різниця між ціною продажу вживаних автомобілів і ціною їх придбання. При цьому відповідно до податкового законодавства для обрахунку такої позитивної різниці ціна продажу вживаного автомобіля повинна була визначатися не нижче ринкової вартості такого засобу, розрахованої уповноваженим суб'єктом оціночної діяльності. Натомість, сумніваючись у застосованій підприємством базі оподаткування і донараховуючи йому значні податкові зобов'язання, податковий орган не надав підтвердження, що зазначена скаржником база оподаткування, є нижче ринкової вартості таких вживаних автомобілів, розрахованої суб'єктом оціночної діяльності. Податкова також не навела власні розрахунки бази оподаткування ПДВ (позитивної різниці), а замість цього вирішила зосередити увагу на вартості автомобілів під час їх придбання та несвоєчасному відображенні у бухгалтерському обліку послуг з оцінки вартості придбаних компанією вживаних автомобілів.

Для захисту інтересів компанії Рада підготувала лист до Державної податкової служби України (ДПС), у якому детально проаналізувала допущені податковим органом помилки та навела аргументи

на користь компанії. Представники Ради активно долучилися до розгляду скарги.

Завдяки підтримці Ради ДПС скасувала податкові повідомлення-рішення на суму 9 млн грн і повністю задовольнила скаргу компанії.

Справа БЕБ: компанії повернули тимчасово вилучене майно



Дистриб'ютор систем кондиціонування та опалення поскаржився до Ради бізнес-омбудсмена на Бюро економічної безпеки (БЕБ). Правоохоронці відкрили щодо компанії кримінальне провадження за статтею 212 КК України щодо ухилення від сплати податків.

На підставі ухвали слідчого судді детективи БЕБ провели обшуки та, окрім санкціонованого відшуковування майна, вилучили техніку і робочу документацію по співпраці з контрагентами, про які в ухвалі не йшлося. Тимчасово вилучене майно компанії не повертали, попри відмову слідчого судді задовольнити клопотання про накладення арешту на нього та скаргу підприємства щодо бездіяльності детективів БЕБ.

В межах розгляду справи компанії Рада звернулась до Офісу Генерального прокурора та БЕБ та просила повернути тимчасово вилучене майно у найкоротші строки.

Рада також наголосила на тому, що позбавлення або обмеження права власності під час кримінального провадження здійснюється лише на підставі вмотивованого судового рішення, а факт апеляційного оскарження рішення суду про відмову в накладенні арешту не впливає на обов'язок повернути тимчасово вилучене майно.

В результаті комунікації Ради з правоохоронними органами БЕБ повернуло майно, а підприємство відновило роботу.

Італійський виробник побутової техніки позбувся «ризикового» статусу



Податкова міста Києва визнала іноземного виробника побутової техніки ризиковим підприємством.

Компанія постачає в Україну товари ще з 2006 року та є відомим представником італійського бізнесу, товар якого можна знайти на полицях великих торговельних мереж.

Не погодившись з рішенням ГУ ДПС у м. Києві, підприємство звернулось до податківців з аргументами, аби підтвердити невідповідність

платника критеріям ризиковості. Водночас компанія направила скаргу й до Ради бізнес-омбудсмена. Компанія надала податковій детальну інформацію про свою діяльність та співпрацю з контрагентами. Проте столична податкова проігнорувала документи компанії та повторно прийняла рішення про відповідність товариства критеріям ризиковості.

Рада детально дослідила пояснення і документи скаржника та розпочала комунікацію з ГУ ДПС у м. Києві, аби вивести компанію з переліку ризикових.

Зокрема, Рада передала скаргу постачальника побутової техніки на розгляд Експертної Групи з ГУ ДПС у м. Києві, що діє на підставі Меморандуму про партнерство та співробітництво між Державною податковою службою України та Радою бізнес-омбудсмена.

Відразу після цього представник компанії повідомив Раді, що ГУ ДПС у м. Києві прийняла рішення про невідповідність скаржника критеріям ризиковості та подякував за підтримку та допомогу.

Затримки митного оформлення – як допомагає РБО?



Серед звернень з митних питань Рада бізнес-омбудсмена також отримує скарги від підприємців щодо затримок митного оформлення. Так, протягом 2024 року з 70 скарг на митницю питання затримок митного оформлення/відмов у митному оформленні були предметом 12 звернень бізнесу.

За законом час митного оформлення складає 4 години. Водночас досить частими є випадки спрацювання АСАУР (система виявлення ризиків на митниці під час митного оформлення), внаслідок чого час митного оформлення збільшується. Тоді митниця повідомляє бізнес про необхідність проведення додаткових митних формальностей.

Рада допомагає бізнесу полегджувати митні формальності, вибудовуючи діалог між митницею та декларантами для врегулювання проблемних питань, що спричинили зупинки митного оформлення.

Наприклад, нещодавно до Ради звернувся імпортер дитячих іграшок відомої американської торгівельної марки зі скаргою на затримку митного оформлення вантажу з іграшками. Рада з'ясувала, що вантаж був затриманий у зв'язку зі спрацюванням АСАУР. Митниця вирішила перевірити товари на предмет порушення прав інтелектуальної власності.

Рада дослідила питання прав інтелектуальної власності на іграшки для дітей, і встановила, що торговельна марка зареєстрована на американську компанію, а ліцензійна угода, що дозволяла імпорт на територію України, укладена з європейською компанією.

Рада перевірила зв'язок між цими компаніями та підтвердила, що порушення інтелектуальної власності відсутнє. В результаті комунікації з митницею вантаж пропустили на територію України.

Рада допомогла повернути майже 6 млн грн переоплати з ПДВ



Відомий маркетплейс звернувся до Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою на податковий орган, який з 2021 року не повертав переоплату з ПДВ.

Податківці нарахували підприємству штраф за несвоєчасну реєстрацію накладних на суму 6,8 млн грн. Компанія сплатила ці кошти, після чого успішно оскаржила податкове-повідомлення рішення до суду. Проте кошти по скасованому штрафу, які обліковувались як переплата, компанія повернути не могла. Протягом майже 3 років тривало листування між скаржником та податківцями, під час якого компанія просила повернути кошти на банківський рахунок хоча б частинами або дати можливість використати їх для сплати податків. Лише у 2024 році компанії перезарахували 805 тис. грн в рахунок сплати інших податків.

Рада бізнес-омбудсмена взяла справу під контроль та ініціювала обговорення скарги на центральному та регіональному рівнях ДПС. Центральна податкова наполягала на тому, щоб скаржник самостійно перерахував ці кошти на рахунок в СЕА ПДВ і вже звідти вивів їх на банківський рахунок або використав для сплати ПДВ-зобов'язань. Компанію такий варіант не влаштовував, оскільки через особливості роботи системи він міг призвести до втрати реєстраційного ліміту. Під час тристоронньої зустрічі Ради, скаржника та регіональної податкової було напрацьовано декілька варіантів повернення коштів. За сприяння Ради вдалося обрати компромісне і найкраще рішення, яке дозволило повернути кошти без негативних фінансових наслідків для бізнесу. Компанія отримала залишкові 6 млн грн на банківський рахунок, а потім самостійно перерахувала їх на рахунок у системі електронного адміністрування ПДВ.

У результаті бізнес отримав свої кошти, а Рада закрила справу успішно. Випадок компанії ще раз доводить, що конструктивний діалог із державними органами можливий.

Подолання вибіркового блокування податкових накладних



Підприємство зі сфери енергетики звернулося зі скаргою щодо необґрунтованої відмови в реєстрації податкових накладних. Підприємство зазначило, що за однаковими операціями отримувало як позитивні, так і негативні рішення, що свідчило про вибіркового підхід податківців.

Розгляд справи показав, що компанія володіє електромережами будівельної бази в м. Славутич і надає послуги з технічного обслуговування 17 підприємствам, які до них підключені. Діяльність ведеться з 2012 року на підставі офіційних договорів. Крім того, компанія є власником адміністративних і виробничих приміщень, частину яких здає в оренду.

Підприємство надало всі необхідні документи для підтвердження реальності операцій: договори, платіжні документи, інформацію про матеріально-технічну базу, персонал та відомості про сплачені податки та збори. Враховуючи це, Рада бізнес-омбудсмена підтримала позицію компанії та ініціювала обговорення з податковими органами.

На зустрічі Експертної Групи з представниками ГУ ДПС у Київській області відповідальний інспектор Ради підтримав правову позицію Скаржника щодо реєстрації податкових накладних та обґрунтував необхідність реєстрації ПН, з огляду на реальність здійснення операцій з контрагентами, які підтверджуються первинними документами. За підсумками обговорення податкова повідомила, що нею було прийнято рішення про виключення компанії із ризикових, і що подальші ПН мають реєструватися без перешкод.

В результаті компанія підтвердила, що реєстрація накладних відбувається без проблем. Рада закрила справу, оскільки питання було вирішено на користь скаржника.

Податкова врахувала таблицю даних компанії після втручання РБО



До Ради бізнес-омбудсмена звернулася транспортно-експедиторська компанія, оскільки податковий орган відмовив враховувати її таблицю даних платника ПДВ. Це суттєво ускладнювало ведення бізнесу.

Податкова мотивувала своє рішення тим, що зазначені в таблиці види діяльності нібито не відповідали основним засобам компанії, а також у звітності не вистачає інформації про діяльність товариства. Попри неодноразові спроби повторної подачі таблиці, відповідь податківців залишалася незмінною.

Компанія роз'яснила, що працює як посередник між клієнтами та виконавцями послуг, забезпечуючи організацію перевезень, а не здійснюючи їх безпосередньо. Такий формат посередництва цілком відповідає транспортно-експедиторській діяльності. Крім того, компанія мала всі необхідні дозволи, платіжні документи та об'єкти оподаткування, що підтверджують відповідність задекларованим видам діяльності.

Рада проаналізувала ситуацію, переконалася в обґрунтованості аргументів компанії та ініціювала розгляд скарги із податковою службою в межах зустрічі Експертної Групи.

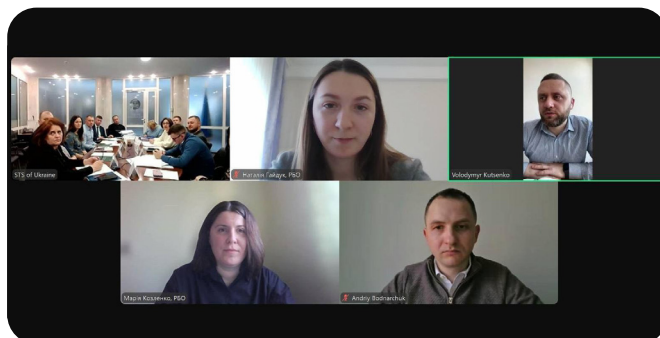
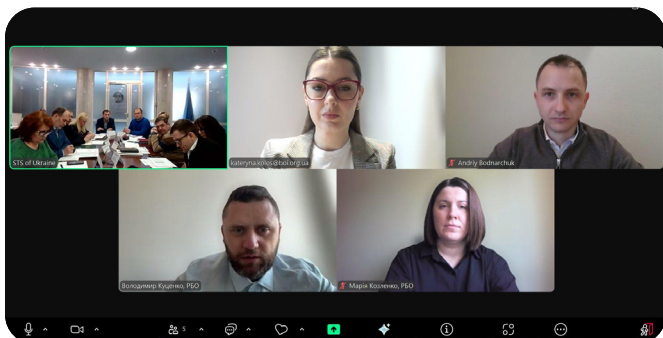
У результаті податкова переглянула своє рішення та врахувала таблицю даних компанії. Бізнес підтвердив, що інформація про врахування таблиці відобразилась і в електронному кабінеті платника податків.

6. Співпраця зі стейкхолдерами

6.1 Експертні групи

Експертні групи дозволяють оперативно обговорювати конкретні кейси бізнесу, що перебувають у провадженні Ради. Завдяки таким зустрічам Рада отримує можливість напряму комунікувати з посадовцями, з'ясовувати позиції сторін, узгоджувати підходи до вирішення проблем та сприяти пришвидшеному врегулюванню звернень підприємців.

	Кількість зустрічей в I кв. 2025 р.	Кількість розглянутих кейсів в I кв. 2025 р.
Державна податкова служба	3	60
ГУ ДПС у м.Києві	1	4
ГУ ДПС у Київській області	1	4
Офіс Генерального прокурора	1	9
Державна митна служба	1	3



6.2 Візит на Validus Special Auto

Команда Ради бізнес-омбудсмена відвідала виробничі потужності Validus Special Auto – українського виробника спецавтомобілів для рятувальників, пожежників та саперів. Візит відбувся у зв'язку зі скаргою компанії на дії правоохоронців. Під час зустрічі з директором підприємства обговорили суть звернення та проблеми, з якими стикається виробник.

Ознайомившись із виробництвом і технологічними процесами, Рада має ширше розуміння специфіки бізнесу. Команда продовжує опрацювання скарги, щоб у межах свого мандату допомогти компанії налагодити конструктивний діалог із державними органами.



6.3 Візит у Переяслав, Київська область

Зустріч із мером Переяслава

Розширюючи регіональні партнерства, команда Ради бізнес-омбудсмена зустрілася з міським головою Переяслава Вячеславом Саулком, щоб обговорити підтримку місцевого бізнесу та шляхи співпраці.

Міський голова поділився викликами, з якими стикаються підприємці у взаємодії з держорганами, зокрема податковою. Також окреслив перспективи розвитку місцевого бізнесу та наголосив на необхідності відкритості влади до діалогу з бізнесом.

На зустрічі бізнес-омбудсмен презентував Декларацію справедливого та розсудливого адміністрування та обговорив з мером Переяслава можливі формати партнерства. Проявивши спільне прагнення до прозорі взаємодії, Рада бізнес-омбудсмена продовжує підтримувати зв'язок із міською радою Переяслава.



Візит до підприємства «Вудекспо»

Команда Ради бізнес-омбудсмена відвідала деревообробне підприємство «Вудекспо», яке звернулося зі скаргою на тиск з боку правоохоронців.

Ця сімейна компанія з 2007 року розвиває деревообробну галузь у Переяславі, виготовляючи високоякісне покриття для підлоги, зокрема паркетну дошку та ламель, які постачає в Україну та за кордон.

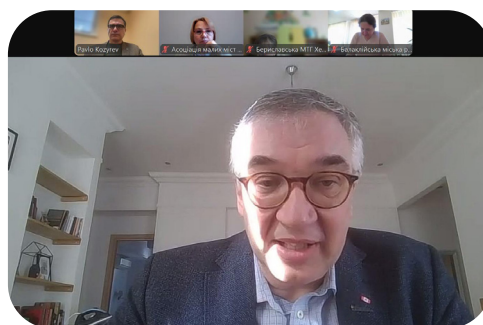
Під час візиту бізнес-омбудсмен Роман Ващук разом із командою ознайомилися з виробничими процесами підприємства, обговорили з власниками суть скарги та інші виклики, з якими стикається бізнес.

«Вудекспо» вразила своєю професійністю, технологічною інноваційністю та глибокою відповідальністю перед клієнтами, працівниками й партнерами. Це приклад української компанії, яка не лише зберігає конкурентоспроможність в умовах війни, а й гідно представляє Україну на міжнародному ринку.



6.4 Онлайн-зустріч з бізнес-омбудсменом у Супермаркеті Рішень

Бізнес-омбудсмен Роман Ващук виступив на секції «Кабінет мера» Асоціації малих міст України, де розповів про ключові результати Ради за 10 років роботи та презентував Декларацію справедливого та розсудливого адміністрування. Також поділився баченням щодо створення чесних і прозорих правил гри на місцях.



6.5 Календар подій

9.01.2025

Зустріч з Агентством ООН у справах біженців
Організатор
Рада бізнес-омбудсмена

10.01.2025

Засідання Номінаційного комітету
Організатор
Міністерство економіки України

15.01.2025

Зустріч із заступником Посла Німеччини Тімом Пранґе
Організатор
Посольство Німеччини в Україні

15.01.2025

Зустріч з послом Данії Оле Егберг Міккельсеном
Організатор
Посольство Данії в Україні

17.01.2025



Зустріч з в.о. виконавчого директора Ukraine Invest Олександром Мельниченком
Організатор
Ukraine Invest

21.01.2025

Зустріч з послами G7, бізнес-асоціаціями, НАБУ і САП
Організатор
Посольство Канади в Україні

23.01.2025

Зустріч з заступником голови НАЗК Ярославом Любченком
Організатор
НАЗК

23.01.2025

Робоча зустріч з програмою ЄС Антикорупційна ініціатива щодо майбутнього у боротьбі з корупцією
Організатор
Програма ЄС Антикорупційна ініціатива (EUACI)

24.01.2025

Зустріч з Послом Бельгії Люком Якобсом
Організатор
Посольство Бельгії в Україні

24.01.2025



Презентація дослідження «Корупція в Україні 2024: розуміння, сприйняття, поширеність»
Організатор
НАЗК

30.01.2025

Засідання Антикризового штабу стійкості економіки в умовах воєнного стану
Організатор
Український союз промисловців і підприємців

30.01.2025

Зустріч з директором департаменту бізнесу і торгівлі в Посольстві Великої Британії в Україні Франческою Скотт
Організатор
Посольство Великої Британії в Україні

31.01.2025

Зустріч з гендиректором
Глобального
текстильного альянсу
України Крістель Бішоп
Організатор
Рада бізнес-омбудсмена

31.01.2025

Partners Day
Організатор
Forbes Україна

02.02.2025

Зустріч з керуючим
директором ЄБРР в
Україні та Молдові
Арвідом Тюркнером
Організатор
ЄБРР

04.02.2025

Зустріч з Президентом
ЄБРР Оділь Рено-Бассо
Організатор
ЄБРР

06.02.2025

Бізнес-сніданок зі
шведською спільнотою
Організатор
Посольство Швеції в
Україні

06.02.2025

ACC Annual Membership
Appreciation
Організатор
Американська
торговельна палата

10.02.2025

Подія: Від доріг до
водогонів: як реалізують
великі інфраструктурні
проекти?
Організатор
Центр економічної
стратегії

12.02.2025

Панельна дискусія –
«Австрія, Фінляндія,
Швеція – мотивація та
виклики вступу до ЄС. Де
ми зараз і що це означає
для України?»
Організатор
Посольство Австрії в
Україні

18.02.2025

Зустріч з УВКБ ООН,
ПРООН, Міжнародною
організацією праці,
Міжнародною морською
організацією
Організатор
Рада бізнес-омбудсмена

20.02.2025

Зустріч з послом ЄС
в Україні Катаріною
Матерновою
Організатор
Представництво ЄС в
Україні

3.03.2025

Засідання Номінаційного
комітету
Організатор
Міністерство економіки
України

4.03.2025

Зустріч з Women
Professionals Club
Організатор
Baker McKenzie

5.03.2025

“Defence First:
Strengthening Security,
Securing the Future”
Організатор
BRDO

25.03.2025

Засідання Номінаційного
комітету
Організатор
Міністерство економіки
України

26.03.2025

Презентація річного звіту
АРМА
Організатор
АРМА

26.03.2025

Зустріч з
представниками
Норвезько-української
торгової палати
Організатор
Норвезько-українська
торгова палата

27.03.2025

Презентація березневого
випуску «Моніторингу
виконання умов
програми МВФ та Плану
України в рамках Ukraine
Facility»
Організатор
RRR4U (Resilience,
Reconstruction and Relief
for Ukraine)

28.03.2025

Зустріч із заступником
Міністра економіки
України Віталієм
Кіндратівим
Організатор
Міністерство економіки
України

31.03.2025

USUBC Members Meeting
Організатор
Американсько-
українська ділова рада
(USUBC)

31.03.2025

Прийом з нагоди візиту
до Києва Економічної
місії землі Нижня Австрія
Організатор
Посольство Австрії в
Україні

6.6 Співпраця з медіа

Рада бізнес-омбудсмена відкрито взаємодіє з медіа.
У звітному кварталі ми співпрацювали з:

ЕСПРЕСО



**СУСПІЛЬНЕ
НОВИНИ**



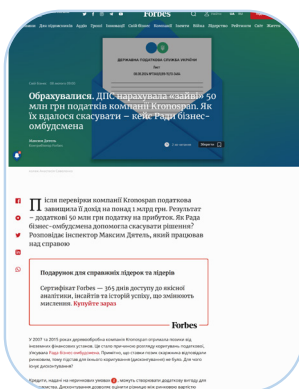
RADIO NV



interfax-ukraine
ІНФОРМАЦІЙНЕ АГЕНТСТВО

TVP WORLD

Forbes



Про нас також писали:

Kyiv Post

delo.ua

pg

УКРІНФОРМ

dtkt.ua

ГЛАВКОМ

Юридична Газета
БІЗНЕСНА ПРАКТИКА

БІЗНЕС ЦЕНЗОР

ФАКТИ

Зустріч з медіа

На початку року бізнес-омбудсмен запросив журналістів до офісу, щоб поділитися результатами роботи Ради у 2024 році, обговорити актуальні виклики для бізнесу, реальні кейси скажників і шляхи відновлення довіри між підприємцями та державою.





Рада бізнес-
омбудсмена

Усуваємо перешкоди для ведення бізнесу в Україні



www.boi.org.ua