



Рада бізнес-
омбудсмена

Квартальний звіт

2

квартал

1 квітня – 30 червня
2025 року

www.boi.org.ua



Зміст

1	Огляд II кварталу 2025 року	05
2	РБО 10 років: місія можлива	14
3	На шляху до URC: внесок Ради бізнес-омбудсмена у відновлення України та покращення інвестиційного середовища	18
4	Проблеми в системі ПДВ: моніторинг виконання рекомендацій державними органами за результатами власного розслідування	23
5	Адміністративна процедура: впровадження ЗАП	25
6	Системні проблеми бізнесу в кейсах	26
7	Приклади успішно закритих розслідувань	31
8	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



Нідерланди



Фінляндія



Норвегія



Франція



Польща



Німеччина



Словенія



Італія



Швеція



Данія



Швейцарія



Японія



Велика
Британія



Латвія



США

Вступ

Цієї весни ми відзначили перші 10 років діяльності Ради бізнес-омбудсмена, до яких приєдналися наші стейкхолдери та друзі з ЄБРР та ОЕСР, Міністерства економіки, бізнес-асоціацій, а також наші кінцеві бенефіціари – компанії, чиї проблеми ми вирішували. Відеопривітання від наших перших двох бізнес-омбудсменів – Альгірдаса Шемети та Марчіна Свенчіцького – допомогли нам оцінити виклики та успіхи на цьому шляху.

Ми змогли показати великі результати (понад 28 мільярдів гривень повернуто українському бізнесу за останнє десятиліття), а також окремі справи, коли наші інспектори допомогли малим, середнім і великим підприємствам вижити та успішно розвиватися. Ми також висвітлили початкові успіхи нашої команди з Політики та Відновлення у виявленні перешкод для відновлення та пропонуванні рішень. Закликаю вас переглянути сторінки 14-17 цього звіту, щоб відчувати позитивну атмосферу, що панувала на цій події.

Чи може механізм розгляду скарг бути жертвою власного успіху? Якщо говорити виключно з точки зору статистики, як показує цей квартальний звіт – так. Загальна кількість скарг зменшилася, особливо коли йдеться про наше давнє джерело номер один – Державну податкову службу (ДПС). Вперше за час моєї роботи частка звернень з податкових питань знизилася зі сталих двох третин до трохи більше половини (52%). Це примітна тенденція, особливо якщо вона збережеться.

Що відбулося у світі українського оподаткування? Спостерігається постійне покращення адміністрування системи управління ПДВ СМКОР, що значною мірою відповідає рекомендаціям, викладеним у нашому звіті за результатами власного розслідування за 2023 рік. Частка заблокованих податкових накладних, а також відповідні суми, зменшилися майже вдвічі.

Схожа історія – негативна для нашої статистики скарг, але позитивна для платників податків – коли йдеться про виконання судових рішень. Видається, що ДПС проявила політичну та адміністративну волю, щоб робити конституційну річ – швидко виконувати судові рішення – раніше та частіше: за останній рік кількість скарг на відмови та затримки зменшилася на три чверті.

Тож ми спочиваємо на лаврах, чи взагалі спочиваємо? Анітрохи. Хоча справи щодо ПДВ та судових рішень є повторюваними, дратівливими та фінансово шкідливими для бізнесу, вони є досить простими: призупинено/не призупинено, невиконано/виконано. Наша нова провідна форма податкових скарг більш складна та комплексна: багатотомні податкові перевірки, що охоплюють до семи років, та пов'язані з більшими сумами донарахувань та штрафів, які посадовці часто неохоче скасовують в адміністративному порядку.

Спосіб вирішення спорів бізнесу з державними та муніципальними установами, який застосовує Рада бізнес-омбудсмена, є швидшим та дешевшим для всіх зацікавлених сторін, ніж тривалі судові процеси. Саме тому ми досліджуємо нові способи його застосування. Ось три з них:

- Ми співпрацюємо з ДПС над питаннями податкової медіації, тобто процедур для досягнення спільного розуміння податкової ситуації компанії ще до етапу адміністративного оскарження;
- Ми працюємо з містом Львів над пілотним проектом зі створення механізму адміністративного оскарження на муніципальному рівні. У національному Законі про адміністративну процедуру є рамкові положення для цього, але вони ще не були перевірені на практиці;
- Ми працюємо з Міністерством економіки над тим, як найкраще застосувати нашу додану вартість до нової урядової цифрової платформи для відгуків бізнесу щодо якості державних послуг pulse.gov.ua. Виявлення та вирішення складних справ компаній із системними наслідками, нам видається, і тут мало б бути територією нашої діяльності.

Зараз прийнято говорити, що український бізнес адаптивний. Так само, попри всі нарікання – адаптивною є і значна частина уряду та його установ. Для команди бізнес-омбудсмена наше завдання на системному рівні полягає в тому, щоб допомогти сформувати цю адаптацію таким чином, щоб вивільнити підприємницьку енергію, водночас розвиваючись разом з нею, щоб підтримувати та обслуговувати українські компанії – великі та малі, вітчизняні та глобальні. Так прямуємо у наступне десятиліття!



1. Огляд II кварталу 2025 року

Ключові показники роботи

У квітні-червні 2025 року
Рада бізнес-омбудсмена
отримала

208
справ

Закрила

94
справи

Розслідування
триває

65
справ

Фінансовий
ефект у другому
кварталі сягнув

275
млн. грн

Сума загального
фінансового
ефекту склала

28
млрд грн

У другому кварталі 2025 року
рівень задоволеності скажників
послугами РБО склав

100%

(на основі отриманих
відповідей у формі
зворотного зв'язку)



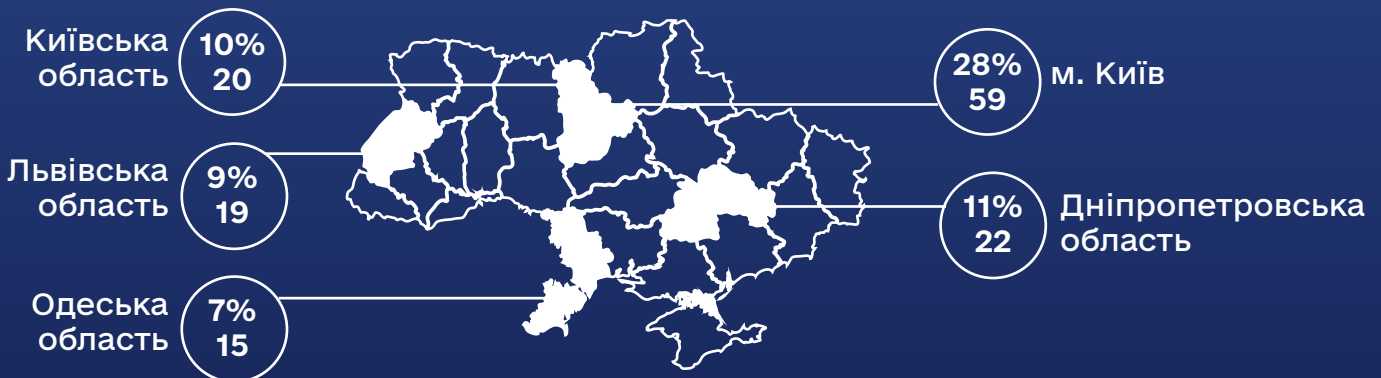
ТОП-5 предметів звернень



ТОП-5 індустрій



ТОП-5 найактивніших регіонів



Походження капіталу



Розмір бізнесу



1.2 Обсяг та тенденції скарг

У квітні-червні 2025 року Рада бізнес-омбудсмена отримала

208 скарг

Податкові питання

108	
48	☐ Податкові перевірки
16	☐ Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних
11	☐ Включення в переліки ризикових платників
7	☐ Системне блокування податкових накладних
3	☐ Електронне адміністрування ПДВ
1	☐ Відшкодування ПДВ
22	☐ Податкові питання – інше

Дії правоохоронних органів

29	
8	☐ Офіс Генерального прокурора – процесуальні зловживання
5	☐ Бюро економічної безпеки (БЕБ)
4	☐ Національна поліція – процесуальні зловживання
4	☐ Офіс Генерального прокурора – бездіяльність
3	☐ Державне бюро розслідувань (ДБР)
2	☐ Національна поліція – бездіяльність
1	☐ Служба безпеки України – процесуальні зловживання
1	☐ Служба безпеки України – бездіяльність
1	☐ Міністерство внутрішніх справ – інші питання

Дії державних регуляторів

17	
14	☐ Інші державні регулятори
2	☐ НБУ – інші питання
1	☐ Антимонопольний комітет України (АМКУ)

Дії органів місцевого самоврядування

- 17 ☒
 11 ☐ Місцеві ради/муніципалітети – інше
 4 ☐ Місцеві ради/муніципалітети – правила та дозволи
 2 ☐ Місцеві ради/муніципалітети – земельні ділянки

Митні питання

- 13 ☒
 5 ☐ Оцінка митної вартості
 4 ☐ Затримка/відмова у митному оформленні
 2 ☐ Повернення надмірно сплачених платежів
 2 ☐ Рішення про зміну коду УКТ ЗЕД

Законопроекти та зміни до них

- 7 ☒
 4 ☐ Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори
 2 ☐ Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання
 1 ☐ Недоліки нормативно-правової бази – інше

Дії Міністерства юстиції

- 6 ☒
 5 ☐ Департамент державної реєстрації
 1 ☐ Виконавча служба

Дії суду

- 3 ☒
 2 ☐ Суди – інші питання
 1 ☐ Затримка судового розгляду

Інші питання

- 8 ☒
 2 ☐ Державні компанії – зловживання владою
 1 ☐ Скарги B2B
 1 ☐ Агентство з розшуку та менеджменту активів (АРМА)
 4 ☐ Інше

Опис ключових тенденцій скарг

Податкові питання

108

У другому кварталі 2025 року скарги на податкову службу очолили рейтинг звернень до бізнес-омбудсмена, склавши половину всіх звернень – 52%. Це на 8 скарг менше проти I кварталу 2025 року та на 78 скарг менше проти аналогічного кварталу 2024 року.

Помітною стала тенденція до зменшення загальної кількості податкових скарг бізнесу.

II кв. 2024	186	
IV кв. 2024	172	
III кв. 2024	165	
I кв. 2025	116	
II кв. 2025	108	

Як показує практика РБО, така тенденція пов'язана зі зменшенням кількості скарг щодо проблем в СМКОР (система моніторингу критеріїв оцінки ризиків). До цієї категорії входять звернення щодо блокування податкових накладних, невиконання судових рішень щодо реєстрації накладних, а також включення в переліки ризикових платників.

У квітні-червні кількість скарг щодо СМКОР зменшилась до 31% (34 скарги) порівняно з 45% (52 скарги) у першому кварталі 2025 року та 66% у другому кварталі 2024 року відповідно.

Рада бізнес-омбудсмена системно моніторить зміни в СМКОР. За результатами розслідування за власною ініціативою, яке Рада провела у 2023 році, установа видала Міністерству фінансів та Державній податковій службі рекомендації щодо полегдження системи. Були впроваджені суттєві зміни, що дозволило зменшити випадки масового блокування накладних та включення в переліки ризикових. Таким тенденціям сприяла і готовність нового керівництва ДПС України від початку 2025 року втілювати зміни та зменшити адміністративний тиск на платників. Зокрема, Рада відзначає значне зменшення кількості скарг стосовно невиконання судових рішень

щодо реєстрації накладних. Їх кількість у другому кварталі 2025 року зменшилась до 16 скарг (7%) порівняно з аналогічним періодом минулого року: 51 скарга (27%) у II кв. 2024 року.

Рада оцінила статус виконання рекомендацій у сфері з СМКОР на с.23 звіту.

Найбільш проблемною категорією поруч з СМКОР є сфера податкових перевірок. Кількість скарг щодо перевірок у другому кварталі 2025 року склала 44% (48 скарг), що у відсотковому співвідношенні є більшою за показники попереднього кварталу (21%) та II кв. 2024 року – 29%. Таку тенденцію можна пояснити відновленням податкових перевірок після карантинного і воєнного мораторіїв, а тому нерідко результати податкових аудитів, з якими працює Рада, стосуються періодів, починаючи з 2018-2019 років.

В липні 2025 року Уряд анонсував мораторій на проведення перевірок бізнесу. Зокрема, очікується обмеження на проведення перевірок суб'єктів господарювання з незначним ступенем ризику та удосконалення методики застосування ризик-орієнтованого підходу. РБО підтримала такий крок, але висловила пересторогу: однорічна пауза не має стати засобом накопичення і відкладання проблем, які могли б після його закінчення вдарити бумерангом по бізнесу. В період мораторію держава має час для налагодження нормальних регуляторних процесів, які потрібні як державі, так і бізнесу.

До категорії «інших питань» увійшли скарги щодо відображення податкового боргу в е-кабінеті платника, невиконання рішень суду щодо відшкодування ПДВ, відновлення статусу платника єдиного податку, припинення дії ліцензії на право провадження відповідного виду господарської діяльності, відмови у застосуванні пільги зі сплати єдиного податку.

Дії правоохоронних органів

29

Рада отримала 29 скарг на правоохоронні органи, що склало 14%. Це на 9 скарг менше порівняно з минулим кварталом та 5 скарг менше порівняно з II кв. 2024 року.

Протягом квітня-червня 2025 року підприємці здебільшого скаржились на можливі порушення з боку правоохоронних органів під час проведення слідчих та процесуальних дій, накладення арешту на майно та неповернення тимчасово вилученого майна, відмову у закритті кримінального провадження.

Зменшилась у звітному кварталі кількість скарг щодо БЕБ. Три з п'яти скарг, отриманих на дії БЕБ, Рада взяла в роботу.

Рада бізнес-омбудсмена продовжує підтримувати реформу Бюро з урахуванням вимог бізнес-спільноти та міжнародних експертів. Рада підтримала призначення обраного Комісією нового керівника БЕБ та закликає Бюро до практичного впровадження сучасних аналітичних методів розслідування економічних злочинів.

Дії державних регуляторів

17

У другому кварталі 2025 року Рада отримала 17 скарг на державні регулятори, що склало 8% від загальної кількості скарг.

З п'яти скарг, що були взяті у роботу, дві справи вдалося розв'язати успішно. В одній справі Рада допомогла скасувати санкції у 480 тис. грн, що нарахував Фонд соціального захисту осіб з інвалідністю. Результатом розв'язання другої скарги стало включення компанії до списку експортерів харчових продуктів

до країн-членів Європейського Союзу та внесення до Реєстру потужностей, схвалених для експорту в ЄС.

Крім того, у цьому кварталі Рада продовжила роботу над комплексними системними питаннями, зокрема щодо проблем із імпортом медичної марлі та відмови в отриманні дозволів на операції з оброблення відходів. Більше про ці системні питання пропонуємо ознайомитись на сс. 26-30 квартального звіту.

Дії органів місцевого самоврядування

17

Рада бізнес-омбудсмена отримала 17 скарг на органи місцевого самоврядування. З них 6 скарг перебувають у провадженні Ради.

Скарги стосувались пільг на сплату земельного податку для земельних ділянок, виконання судових рішень та проявів недобросовісної поведінки з боку органів місцевого самоврядування.

Традиційно, у Ради обмежений функціонал для позасудового вирішення питань,

які впливають із рішень органів місцевого самоврядування в силу приписів профільного закону. Саме тому Рада направляє свої ресурси на популяризацію Закону України «Про адміністративну процедуру», який надає можливість створювати комісії з розгляду скарг в місцевих органах влади. Більш детально про пілотний проєкт «Львів: ЗАПроведення» можна ознайомитися на с. 25 квартального звіту.

Митні питання

13

У другому кварталі 2025 року Рада отримала 13 скарг з митних питань, що склало 6% від загальної кількості скарг. Кількість скарг зменшилась порівняно з минулим кварталом (на 4 скарги) та аналогічним кварталом попереднього року (на 7 скарг).

Рада розглядала 5 скарг, що стосувались коригувань митної вартості, одну з яких вдалось успішно вирішити і підтвердити митну вартість для сировини, яка використовується у виробництві дитячих засобів для прання.

Також на розгляді Ради перебувало 4 скарги з питань затримок/відмов у митному оформленні різних товарів. У цій підкатегорії скарг Рада опрацьовувала проблематику ввозу на території України товарів, які природньо містять незначну кількість сафролу (прекурсору, обіг якого обмежено), а також системне питання щодо неможливості застосування зниженої ставки ПДВ (7%) при імпорті медичних виробів (медичної марлі у рулонах).

1.3. Часові межі попереднього розгляду скарг

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

11

 робочих днів

1.4 Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

У II кв. 2025 року з 208 скарг РБО провела 94 розслідування. 40 скарг лишилося на стадії попереднього розгляду. Рада відхилила 82 звернення через невідповідність критеріям скарг, передбачених Регламентом установи.

Розслідування



Скарги, що перебували на стадії попереднього розгляду



Частка відхилених скарг



1.5 Основні причини відхилення скарг у II кв. 2025 року

Предмет скарги виходить за межі компетенції бізнес-омбудсмена	50
Якщо на думку бізнес-омбудсмена скаржник не виявляє достатній рівень співпраці	9
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, визначає, що розгляд скарги не є необхідним	8
Скарга є безпідставною, або інші органи або установи вже розглядають таку справу	6
Скарга стосується питання, щодо якого бізнес-омбудсмен вже приймав рішення раніше	3
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо якої було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше подібне рішення	2
Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться	2
Недотримання вимог, викладених у пункті 8.2 щодо Форми скарги, є підставою для відхилення скарги	1
У зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів	1
Всього	82

1.6 Часові межі проведення розслідувань

Середня тривалість розслідувань склала

89 днів.

Рада дотримується нормативів, передбачених Регламентом.

Відсоток закритих справ по днях:

<30 днів



12

31-90 днів



45

91-120 днів



16

121-180 днів



15

181+ днів

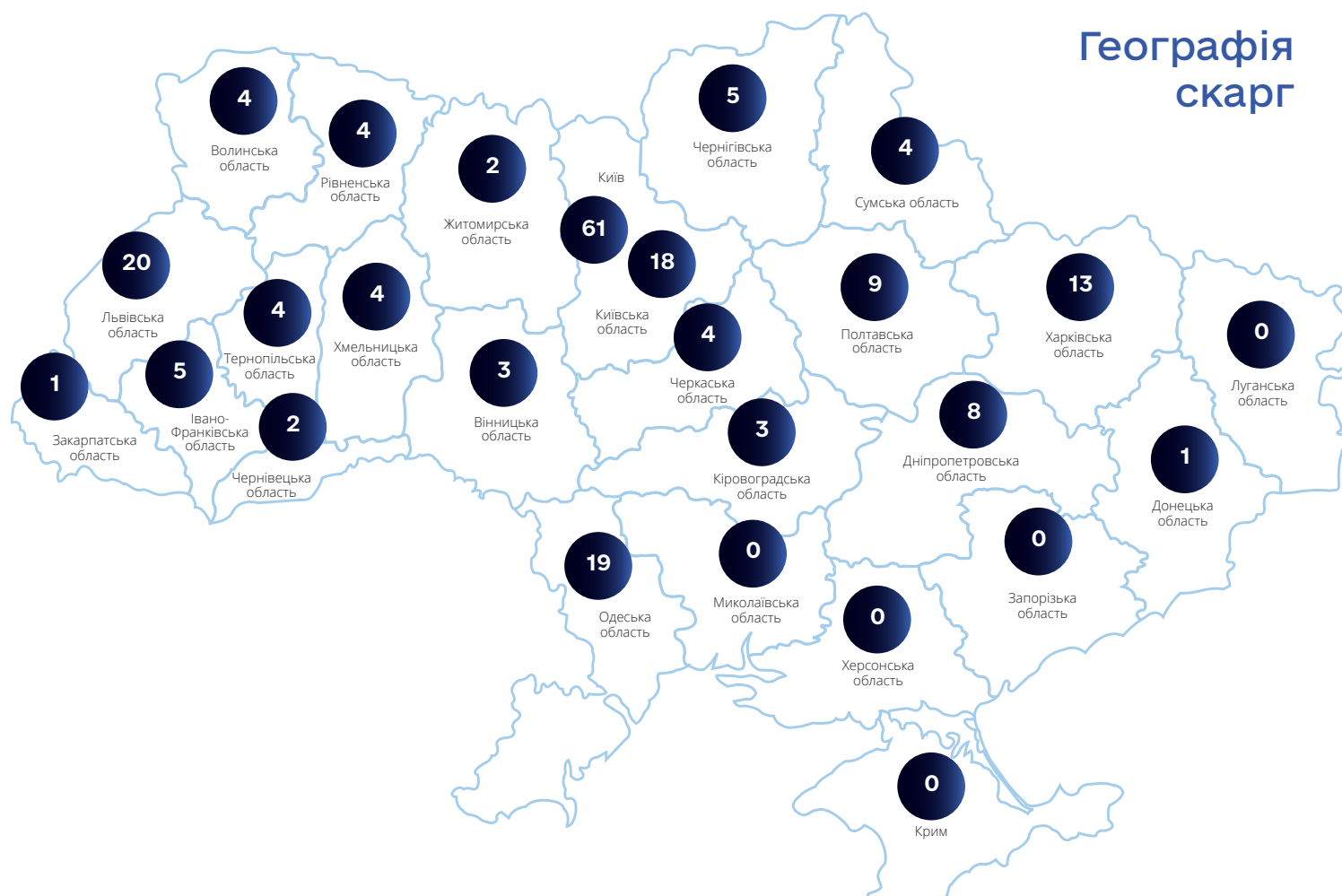


6

61%

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

1.7 Портрет скаржника



Походження капіталу



Найбільше до РБО скаржаться українські компанії – 87%. Частка скарг іноземного бізнесу у другому кварталі 2025 року склала 13%.

Розмір бізнесу



Традиційно більше ніж половину скарг до Ради бізнес-омбудсмена подають саме представники малого та середнього бізнесу. Так, у II кв. 2025 року частка звернень від МСП склала 61% тоді, як великого бізнесу – 39%.

2. РБО 10 років: місія можлива

У другому кварталі 2025 року Рада бізнес-омбудсмена відзначила 10-річчя своєї діяльності — важливу віху, що символізує десятиліття системної роботи на стику бізнесу та держави. За ці роки Рада перетворилася на впливову інституцію, яка захищає права підприємців, сприяє покращенню бізнес-клімату та зміцнює довіру до державних інституцій.

Ювілей став нагодою не лише підсумувати досягнення, а й зібрати коло партнерів, з якими ми разом будемо справедливе та прозоре економічне середовище в Україні.





Серед гостей були присутні представники Уряду України, Європейського банку реконструкції та розвитку, члени Наглядової ради, торгово-промислові палати, представники дипломатичних місій, бізнес-асоціацій, експертної, юридичної та бізнес-спільнот.

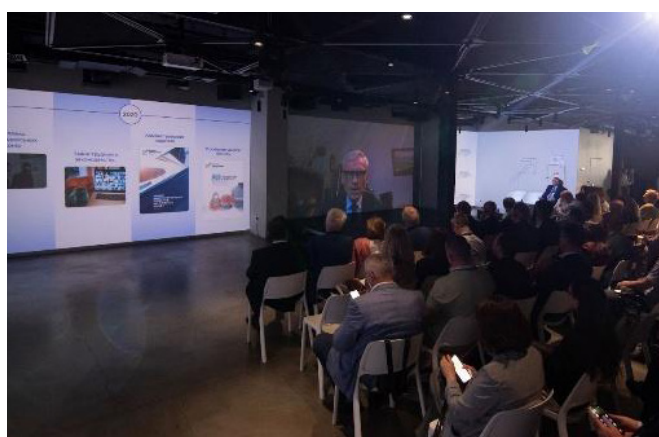
Програма заходу: підсумки та живий діалог



Перша сесія була присвячена досягненням Ради за 10 років роботи. Учасники мали змогу побачити, як з ініціативи Рада перетворилася на впливову інституцію, яка вирішує не лише індивідуальні скарги, а й змінює правила гри на системному рівні.

Друга сесія стала живим діалогом зі скажниками, які особисто поділилися своїм досвідом. Ці кейси продемонстрували: за кожною справою стоїть реальна історія підприємця — з викликами, боротьбою та успішним результатом. І саме такі історії змінюють підходи, укріплюють довіру й формують нову якість взаємодії.

Надзвичайно цінною частиною заходу стали відеозвернення колишніх бізнес-омбудсменів, які поділилися власним баченням шляху, що його пройшла Рада за ці роки. Ми також були раді почути членів Наглядової ради, які відзначили інституційний розвиток Ради та її важливу роль у створенні довгострокового партнерства між державою та бізнесом.



10 років результатів і змін

ПЛАН Б

Рада бізнес-омбудсмена

13800+

скарг отримано

ТУТ ТРЕБА РОЗБИРАТИСЯ

9000+

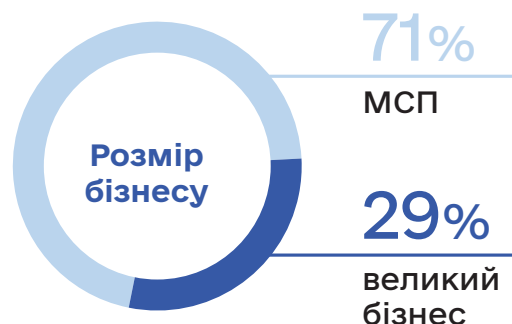
справ закрито

28,4 млрд
грн
збережено
для бізнесу

63%

закритих справ
врегульовано
успішно

97%

задоволених
скаржників

ТОП-5 предметів звернень

58%

Податкові
питання

15%

Дії
правоохоронних
органів

7%

Дії
державних
регуляторів

5%

Митні
питання

4%

Дії органів
місцевого
самоврядування

СПЕРШУ КОНСУЛЬТУВАННЯ

ТОП-5 найактивніших регіонів

м. Київ

37%

Одеська
область

6%

Київська область

8%

Харківська
область

8%

Дніпропетровська
область

8%

НА БОЦІ
СПРАВЕДЛИВОСТІ

10 років

Усуваємо перешкоди для ведення бізнесу в Україні



Дякуємо ЄБРР, Європейському Союзу,
країнам-донорам, ОЕСР — за постійну підтримку,
що допомагає нам зростати та зміцнювати
інституційну спроможність.

Подія стала не лише відзначенням минулого, а й поглядом у майбутнє.
Ми чітко бачимо свою місію — бути дієвим посередником між бізнесом і
державою, фаховим партнером, що допомагає зменшити адміністративні
бар'єри, покращити регуляторне середовище та сприяти інвестиційному
розвитку країни.

3. На шляху до URC:

внесок Ради бізнес-омбудсмена у відновлення України та покращення інвестиційного середовища

Рада бізнес-омбудсмена активно підтримує бізнес у подоланні наслідків війни, спричиненої повномасштабним вторгненням РФ, та створенні сприятливого ділового середовища для залучення приватного сектору до процесів відновлення країни.



Політика та Відновлення

В Раді сформовано окрему команду з Політики та Відновлення (Policy and Recovery), що координується на рівні керівництва РБО заступницею бізнес-омбудсмена України — Тетяною Короткою.



Ключові задачі

- Підтримка приватного сектору у подоланні наслідків військової агресії росії
- Втілення проєктів відбудови, у тому числі критичної інфраструктури
- Створення справедливих та прозорих умов для участі компаній та заохочення інвестицій у ініціативи відновлення

Основні напрями роботи у звітному кварталі

- Розгляди скарг підприємців у сфері відновлення
- Налагодження співпраці з органами державної влади, що формують та здійснюють політику у сфері економічного відновлення
- Аналітика системних проблем у залученні приватного сектору у відновлення та пошук дієвих рішень
- Підготовка до Конференції з питань відновлення України/Ukraine Recovery Conference (липень 2025 року)

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. Учасниками опитування Ради стали резиденти Польщі, Німеччини, Канади, Великобританії, Швеції, Франції, Болгарії та України.

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

Головні висновки

- Згідно з дослідженням 60%+ іноземних інвесторів планують залучати в Україну інвестиції до 5 млн доларів США. 30%+ компаній готові інвестувати значно більші суми — до 100 млн доларів США.
- Підприємці зазначають, що ключовим фактором при ухваленні інвестиційних рішень є ризики, пов'язані, саме з війною (69%).
- 38,9% бачать негативний вплив у економічній невизначеності, коливанні національної валюти та інфляції.
- Найбільшими правовими та регуляторними перешкодами, що стримують інвесторів є: дозвільні процедури (15,4%), обмежений доступ до правосуддя (15,4%), відсутність ефективного страхування політичних ризиків (15,4%), корупція (7,7%) та військові ризики (7,7%).

Окрема частина дослідження стосувалась участі приватного сектору у публічних закупівлях. Недобросовісна конкуренція та проблеми з виконанням договорів суттєво впливають на рівень довіри бізнесу та їхнє бажання брати участь у тендерах.



Що потрібно для залучення інвестицій?

Респонденти опитування надали наступні відповіді:

1. Забезпечення доступу до правосуддя (38,5%);
2. Спрощення адміністративних та регуляторних процедур (30,8%);
3. Створення спеціальних економічних зон (15,4%);
4. Зменшення рівня корупції та забезпечення податкових пільг (7,7%).

Рада бізнес-омбудсмена використовує висновки дослідження для підготовки системних пропозицій для Уряду України. Дослідження також містить пропозиції Ради щодо першочергових змін для припливу інвестицій.

Огляд кейсів на тему відновлення, які перебувають в роботі РБО

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 звернулась 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.

Участь у публічних заходах

Конференція «Будівництво та інфраструктура: ключові галузі зростання економіки» (We Build Ukraine)



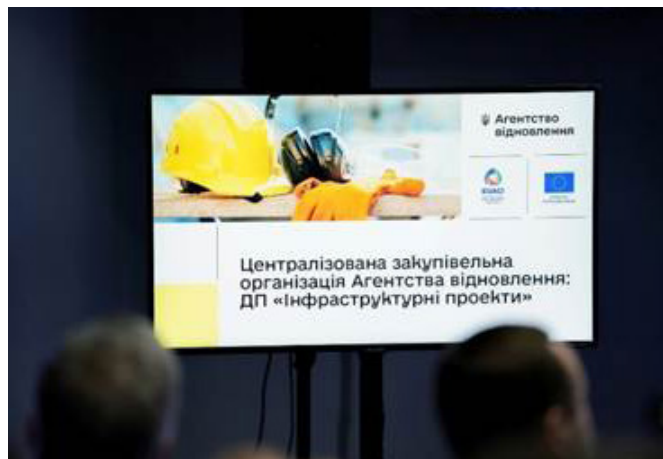
Презентація «Висновків з Огляду ОЕСР щодо доброчесності та боротьби з корупцією в Україні»



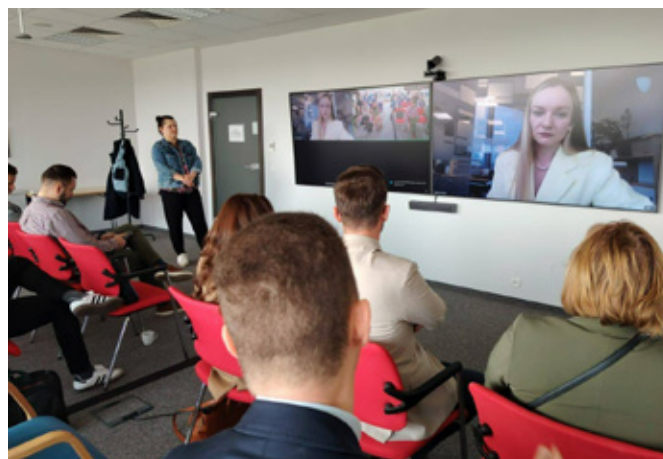
Recovery Construction Forum



Презентація Централізованої закупівельної організації (ЦЗО)



Семінар «Як іноземним компаніям почати брати участь у тендерах Prozorro та проектах відбудови з міжнародним фінансуванням»



Контакти з міжнародними партнерами

1. Зустріч з нагоди візиту новопризначеного Урядового координатора Австрії з питань відбудови України пана Вольфганга Анценгрубера та членів офіційної австрійської делегації.



2. Зустріч з нагоди візиту міністра міжнародного співробітництва та зовнішньої торгівлі Швеції Бенджаміна Дуси



Підготовка до Конференції з питань відновлення України



Рада бізнес-омбудсмена традиційно щороку бере участь у міжнародній конференції з питань відновлення України (URC), яка є ключовим майданчиком для координації зусиль уряду, міжнародних партнерів, громадянського суспільства та бізнесу післявоєнному відновленні держави.

У 2025 році РБО знову долучилася до цього масштабного заходу не лише в ролі учасника, але і створила майданчик для обміну думками та досвідом на паралельних до великої конференції подіях.

Завдяки цим подіям Рада стала платформою для міжінституційного діалогу, де зустрінуться представники омбудсменських установи, органів місцевого самоврядування, міжнародних експертів та інвесторів. Основна мета — підкреслити цінність незалежного посередництва між державою, бізнесом та громадськістю задля формування прозорого, передбачуваного середовища, у якому реформи реалізуються ефективно, а інвестори відчують довіру та захист.

Таке розширення формату участі РБО в URC 2025 є підтвердженням того, що Рада продовжує виконувати ключову роль як незалежного гаранта доброчесності у процесі відновлення України, а також активного партнера для міжнародної спільноти у підтримці відбудови країни на засадах прозорості, справедливості та правової визначеності.

Про результати цьогорічної Конференції з відновлення у Римі Рада розкаже у наступному звіті.



4. Проблеми в системі ПДВ:

моніторинг виконання рекомендацій державними органами за результатами власного розслідування

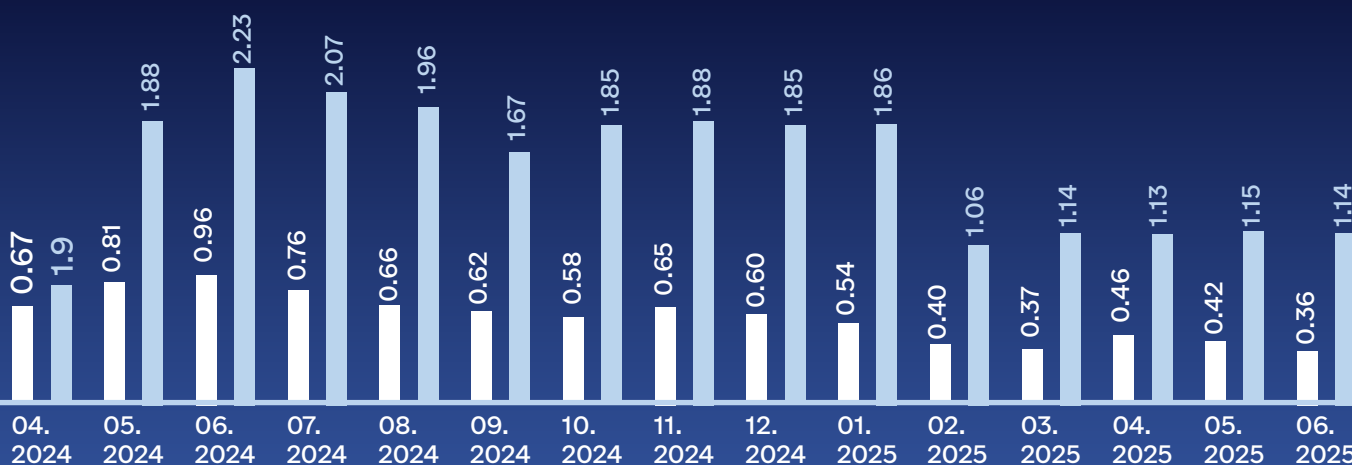
Рада бізнес-омбудсмена пильно моніторить зміни в системі ПДВ та періодично зустрічається з Міністерством фінансів та Державною податковою службою, аби обговорити можливості усунення недоліків у СМКОР та підвищити довіру між фіскальними органами та бізнесом. Така взаємодія зумовлена високим суспільним і економічним запитом на прозоре, справедливе та прогнозоване адміністрування ПДВ, яке не створює зайвих бар'єрів для добросовісних платників.

Своє бачення Рада просуває у (раніше системних звітах) звітах за результатами власного розслідування. Дослідивши проблеми в СМКОР (2023) та системі податкових перевірок (2024), Рада відзначила недоліки в податковому адмініструванні та звернула увагу на нагальну потребу

забезпечити реальну податкову справедливість та відновити довіру до податкової системи.

За результатами розслідування за власною ініціативою стосовно СМКОР Рада видала державі рекомендації щодо покращення роботи системи. Ці рекомендації, зокрема, стосувалися введення в дію адміністративного оскарження щодо ризиковості платника, відмов у врахуванні таблиць даних, покращення функцій аналізу на прогнозування змін законодавства, удосконалення форм рішень про ризиковість платника та неврахування таблиць даних, розширення переліку показників позитивної податкової історії, створення регіональних комунікаційних платформ та залучення парламенту до зворотного зв'язку щодо пропозицій бізнесу.

Динаміка зупинок реєстрації ПН/РК та сума заблокованого ПДВ



Відсоток ПН/РК, які зупиняються СМКОР
Відсоток заблокованого ПДВ

Проаналізувавши отриману від ДПС статистику, Рада спостерігає тенденції до зменшення випадків блокування податкових накладних: у 2025 році кількість блокувань поступово зменшується і за червень 2025 року становить рекордні 0,36%. Із зупинкою реєстрації накладних за перше півріччя 2025 року зіштовхнулося близько 7,5% платників (що є суттєво менше ніж 2024 року, коли з блокуваннями зіштовхувалось близько 10% платників податків).

Динаміка скарг бізнесу щодо СМКОР у 2024-2025 рр.



Зокрема, якщо дивитися на статистику отриманих скарг бізнесу на тему СМКОР, Рада спостерігає зменшення кількості скарг з приводу блокування накладних у квітні-червні 2025 року до 31% проти 45% у першому кварталі 2025 року та 53% скарг у аналогічному кварталі 2024 року.

Зниження кількості звернень щодо СМКОР, в тому числі відносно реєстрації накладних і виконання

рішень суду, та продемонстрована готовність оновленого керівництва ДПС України до змін, свідчать про поступ у виконанні рекомендацій Ради.

Весною 2025 року податківці анонсували зміни до Постанови №1165. Наразі податкова збирає зворотний зв'язок від платників, яскраво подаючи приклад втілення у життя принципу «спершу консультування».

Рада звертає увагу на рекомендації щодо СМКОР, що досі залишаються важливим для полегдження системи:

- Проміжні етапи перед застосуванням негативних наслідків до платників
- Ризиковість платника: прозорість, пропорційність, ефективність процедур
- Коригування адміністративної практики з урахуванням судових рішень
- Доступність даних про ключові показники
- Зважене ставлення до платників та дотримання принципів належного урядування

Відкритість ДПС України до діалогу та регулярні зустрічі з Радою бізнес-омбудсмена сприяють не лише ефективному розв'язанню скарг підприємців, а й змінам, які давно очікують платники.

Зі свого боку, Рада надалі пропонує ДПС України експертну та консультативну допомогу щодо змін в адмініструванні податків й впровадженні принципів «спершу консультування» та справедливого правозастосування під час податкових перевірок.

5. Адміністративна процедура: впровадження ЗАП

Рада бізнес-омбудсмена долучається до процесу впровадження Закону України «Про адміністративну процедуру» (ЗАП).

Як відомо, ЗАП набрав чинності півтора року тому, але заходи із втілення його норм в житті громад лише починаються. Його мета – зробити діяльність органів влади та місцевого самоврядування більш уніфікованою, прозорою та передбачуваною, а бізнесу – надати широкі можливості для оскарження рішень, дій та бездіяльності у досудовому порядку з найменшими витратами ресурсів та часу. Тож його імплементація дозволить зміцнити довіру до органів публічної адміністрації та підвищити якість відносин із державою.

У рамках партнерства з проектом EU4PAR – ключовими ідейниками ЗАП – команда Ради пройшла інтерактивний тренінг, присвячений тонкощам застосування положень ЗАП. Завдяки цьому навчанню ми глибше опанували принципи закону, розглянули можливі алгоритми дій у ситуаціях, коли наявні процедури ще не адаптовані до його вимог, а також проаналізували типові помилки, яких припускаються державні органи.

Набуті знання ми вже почали впроваджувати на практиці. Спільно з EU4PAR ми об'єднали наші сильні сторони для інтеграції положень ЗАП у діяльність Львівської міської ради (ЛМР), назвавши цей тристоронній проєкт «Львів: ЗАПровадження».

Мета проєкту – удосконалити систему публічного адміністрування на місцевому рівні шляхом послідовного запровадження вимог ЗАП у роботу ЛМР, а також популяризувати альтернативні механізми досудового врегулювання спорів.

Основні напрями співпраці включають:

- удосконалення практики видання адміністративних актів;
- запровадження ефективної процедури адміністративного оскарження;
- сприяння досудовому врегулюванню спорів і зниженню адміністративного тиску на бізнес;
- підвищення обізнаності про альтернативні механізми врегулювання спорів, зокрема медіацію.

На початковому етапі ми сфокусувались на зборі даних: Рада уже провела робочу зустріч з EU4PAR і ЛМР, після якої звернулася до останньої із запитом щодо статистики адміністративних спорів, типових прикладів відмовних та обтяжуючих рішень. Серед наступних наших завдань – змодельовати майбутню комісію з розгляду спорів при ЛМР та провести низку практичних тренінгів.

Про розвиток проєкту «Львів: ЗАПровадження» ми розповідатимемо у наступних звітах.

6. Системні проблеми бізнесу в кейсах

Рада бізнес-омбудсмена активно досліджує системні проблеми бізнесу, що створюють перешкоди для ведення бізнесу в Україні.

На основі отриманих скарг Рада аналізує тенденції у взаємодії бізнесу з державними органами, виявляє регуляторні перешкоди та, піднімаючи системні питання публічно, шукає шляхи для їх розв'язання.

В роботі РБО часто перебувають комплексні скарги, які сигналізують про проблеми в правозастосуванні, недосконалість законодавства та вимагають рішучих дій і розумних рішень.

Тож в цьому розділі ми наведемо приклади кейсів підприємців, в яких яскраво постали системні питання та поділимось щодо прогресу у їх розв'язанні.

Кейс 1. Від судової перемоги до бюрократичного глухого кута: справа про класифікацію марлі медичної у великих рулонах

У квітні 2024 року митні органи почали відмовляти в оформленні імпорту марлі медичної у великих рулонах за пільговою ставкою ПДВ у розмірі 7%, за якою вона останні 20 років розмитнювалась як медичний виріб та почали застосовувати ставку ПДВ 20%. Це стало наслідком аудиту Рахункової палати та листа МОЗ, де зазначалося, що рулон не є готовим виробом, оскільки потребує порізки на менші шматки. Зміна підходу до трактування марлі стала несподіванкою для імпортерів, адже МОЗ як технічний регулятор не видало жодних публічних роз'яснень та не проінформувало імпортерів. Цю новину компанії дізналися від митниці, коли їхній товар відмовилися оформлювати.

Так, імпортери втратили можливість застосовувати пільгову ставку ПДВ і почали зазнавати суттєвих фінансових втрат: під час публічних закупівель лікарні продовжували закуповувати рулони за ціною, яка враховувала пільгову 7-відсоткову ставку ПДВ, тоді як імпорт оформлювався за ставкою 20%. Це призводить до

вимивання обігових коштів бізнесу в податковий кредит через різницю між застосованими ставками, який податкова не відшкодовує.

Також в не вигідному становищі опинилися і виробники, які переробляють марлеві рулони на бинти, пов'язки, серветки тощо, адже сплачене під час імпорту 20-відсоткове ПДВ, не перекривається податковими зобов'язаннями від реалізації продуктів переробки. Попри право на бюджетне відшкодування, підприємства уникають його через високі ризики податкових спорів, заморожуючи кошти в податковому кредиті.

Рада бізнес-омбудсмена взяла скарги імпортерів у роботу та звернулась з обґрунтованою позицією до МОЗ, Мінфіну, Держмитслужби та ДПС. Зокрема, Рада наголосила, що:

- Держлікслужба визнала марлеві рулони медичним виробом, видавши відповідне роз'яснення та включивши імпортерів до спеціалізованого реєстру;

- Діючий класифікатор медичних виробів не містить обмежень щодо розміру марлевого рулона;
- Стосовно марлі діє презумпція відповідності вимогам технічного регламенту, відповідно її медичне призначення може бути спростоване тільки дослідженнями, які підтвердять невідповідність її фізико-хімічних властивостей вимогам європейського гармонізованого стандарту ДСТУ 14079:2003;
- В ЄС, де діє ідентичний стандарт, марля у великих рулонах вважається медичним виробом;
- Цей товар, навіть без проведення переробки, має своїх кінцевих користувачів - медичні заклади;
- 20 років марля у великих рулонах визнавалася медичним виробом в різних підзаконних актах, а 2024 - перестала без будь-яких нормативних передумов.

У травні 2025 року Верховний Суд у справі №160/28693/24 визнав дії митниці безпідставними та

констатував, що марля у великих рулонах є медичним виробом, та підтвердив право на застосування ставки ПДВ 7%. Цей прецедент мав створити підґрунтя для перегляду адміністративної практики ДМС, ДПС та МОЗ. Однак, цього не сталося: податкова продовжує відмовляти в бюджетному відшкодуванні, митниця – відмовляти у розмитненні товару за пільговою ставкою ПДВ і не повертати переплату з ПДВ, попри судові рішення на користь бізнесу. МОЗ за більш ніж 3 місяці розгляду звернення Ради, яке було направлене йому розпорядженням Кабміну, так і не надало жодної офіційної відповіді Раді. Правоохоронці ж, зі свого боку, продовжують переслідування як бізнесу, так і митників, за розмитнення марлевих рулонів за пільговою ставкою ПДВ.

Головним наслідком бездіяльності МОЗ, яка в загальному триває вже майже півтора року, стало суттєве скорочення кількості імпортерів марлі у великих рулонах, що загрожує дефіцитом перев'язувальних матеріалів на ринку воюючої країни.

Рада видала державним органам системні рекомендації, а саме:

1. Міністерству фінансів України –

на підставі обов'язкових до правозастосування висновків Верховного Суду, викладених в постанові від 07.05.2025 у справі № 160/28693/24, вжити заходів для коригування адміністративної практики:

- Державної митної служби України, а саме усунути перешкоди в митному оформленні марлі у великих рулонах за ставкою ПДВ 7% та повернути переплати ПДВ у справах, де суд скасував картки відмови;

- Державної податкової служби України, усунути перешкоди для бюджетного відшкодування ПДВ імпортерам, які вимушено розмитнювали марлю у великих рулонах за ставкою 20%.

2. Міністерству охорони здоров'я –

оприлюднити роз'яснення щодо застосування Технічного регламенту № 753 до марлі медичної у великих рулонах, яке враховуватиме висновки Верховного Суду, викладені в постанові від 07.05.2025 у справі № 160/28693/24, та носитиме загальний характер і застосовуватиметься для імпортерів марлі медичної.

Кейс 2. Зарегульованість та корупційні ризики у сфері оброблення відходів на прикладі справ скаржників

Відразу декілька компаній у сфері оброблення небезпечних відходів звернулись до Ради бізнес-омбудсмена, нарікаючи на дії Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України (Міндовкілля). Компанії скаржилися на необґрунтовані відмови Міндовкілля видати дозволи на здійснення операцій з оброблення відходів (дозволи), що призвело до блокування діяльності компаній.

Досліджуючи ситуацію, РБО виявила, що у 2023 році набув чинності Закон № 2320-ІХ, який регулює поводження з відходами та наближає українське законодавство у цій сфері до директив ЄС. Оновлення законодавства потягнуло за собою необхідність отримувати нові дозвільні документи усіма компаніями у сфері оброблення небезпечних відходів, навіть і тими, які до набрання чинності Законом № 2320-ІХ вже здійснювали таку діяльність та мали необхідні ліцензії.

Компанії-скаржники повідомили Раді, що вони пройшли передліцензійну перевірку відповідності їхньої матеріально-технічної бази та отримали нові ліцензії. Проте, щоб продовжувати вести свій бізнес, вони також мають отримати дозволи від Міндовкілля. Міндовкілля відмовляло видати дозволи та зазначало щоразу нові причини. Спочатку Міндовкілля зазначало про недоліки у документах, а пізніше - на необхідність отримання ними висновків з оцінки впливу на довкілля (ОВД).

В межах розслідування Рада дізналась, що скаржники мали висновки з ОВД або прирівняні до них висновки екологічної експертизи. Ці висновки

Міндовкілля вже досліджувало під час передліцензійної перевірки, за результатами якої Міндовкілля їх врахувало та видало компаніям нові ліцензії. Крім того, Рада встановила, що Міндовкілля всупереч вимогам законодавства (п. 21 Порядку № 1328), під час повторного розгляду заяв компаній відмовляло видати дозволи з нових, раніше не зазначених причин.

Рада направила Міндовкілля письмову позицію, у якій, зазначила про непослідовну поведінку стосовно достатності та прийнятності висновків з ОВД та екологічної експертизи. Крім того, Рада закликала Міндовкілля змінити підходи до правозастосування у сфері оброблення небезпечних відходів та дотримуватися вимог законодавства. Рада відзначила, що сьогодні вкрай важливо забезпечити безперебійну та стабільну діяльність бізнесу, що здійснює управління відходами (зокрема небезпечними), кількість яких на території України в умовах війни невпинно збільшується.

У відповідь Міндовкілля, посилаючись на роз'яснення Державної регуляторної служби України (ДРС), повідомило, що діяльність, яка оцінена висновком з ОВД/висновком екологічної експертизи, повинна відповідати вимогам нового Закону № 2320-ІХ. Це означало, що компаніям потрібно заново пройти ОВД та отримати позитивний висновок.

На думку РБО, сфера оброблення небезпечних відходів наразі виглядає надмірно зарегульованою, а вимога отримувати численні погодження від одного і того ж органу влади – Міндовкілля – може створювати корупційні ризики.

Рада видала Міндовкілля рекомендації:

- Дотримуватися п. 21 Порядку № 1328 та принципів адміністративної процедури під час прийняття рішення за результатами розгляду заяв про отримання дозволу;
- Завчасно та з належним обґрунтуванням інформувати бізнес про зміну позиції щодо достатності та прийнятності отриманих раніше дозвільних документів;
- Дотримуватись принципів ефективності та збалансованості, щоб адміністративно не обтяжувати роботу для підприємств, що працюють на ринку управління відходами.

У відповідь на рекомендації Міндовкілля повідомило, що КМУ надав бізнесу додатковий час (до 01.09.2025), аби підприємці могли адаптуватись до нових правил роботи у сфері управління небезпечними відходами.

У травні 2025 року на звернення РБО ДРС проінформувала, що у січні 2025 року видала Міндовкілля припис про усунення порушення вимог законодавства про дозвільну систему

у сфері господарської діяльності. За словами ДРС, у травні вона також звернулася до Прем'єр-міністра України та просила доручити центральним органам виконавчої влади з'ясувати причини збільшення кількості відмов у видачі дозволів протягом 2024 року.

Відтак, Рада помітила перші кроки держави у напрямку зрушення ситуації, що склалася у сфері оброблення небезпечних відходів. Разом з цим, Рада припинила розгляд звернень компаній, оскільки їхні перспективи позасудово отримати Дозволи без проходження ОВД були малоімовірними через стійку позицію Міндовікілля та закінчення строку дії раніше отриманих висновків з ОВД.

Попри невтішний результат для самих компаній-скаржників, Рада продовжує моніторити зміни у сфері управління відходами та підтримує ініціативу щодо запровадження процедури адміністративного оскарження рішень про відмову у видачі дозволів, аби забезпечити компаніям ефективний спосіб вирішення у досудовому порядку спорів з Міндовкілля.

Кейс 3. Постанову №770 оновлено: шлях до вільного обігу харчових ароматизаторів з вмістом речовини «піперональ» на прикладі кейсу компанії

Підприємство імпортувало в Україну харчовий ароматизатор з вмістом речовини «піперональ». Компанія надала митникам декларацію, що містила інформацію про вміст піпероналю у суміші та додала необхідну технічну документацію. Проте митниця відмовилась пропустити продукт без дозволу Держлікслужби. Митниця посилялась на постанову Кабміну № 770, згідно з якою речовина «піперональ» відноситься до прекурсорів, тому для його імпорту вимагається відповідна

ліцензія. Так, імпортований продукт потрапив на склад тимчасового зберігання.

Лабораторія митної служби взяла товар на експертизу. Її результати підтвердили наявність піпероналю в складі ароматизатора, але зазначали про відсутність методик визначити % його вмісту.

Компанія наголосила, що імпортований ароматизатор відповідає технічним регламентам ЄС, які є обов'язковими для застосування

в Україні. Спілкуючись з відділом протидії контрабанді, компанія звернула увагу митних органів на колізію в законодавстві через його застарілість після вступу в силу Угоди про асоціацію та всеохопної зони вільної торгівлі між Україною та ЄС.

Компанія спробувала звернутись до Держлікслужби з проханням підтвердити, що ароматизатор з вмістом речовини «піперональ» не підлягає заходам державного контролю. Держлікслужба, посилаючись на відсутність повноважень для вирішення питання по суті, звернулася до Міністерства охорони здоров'я (МОЗ) за роз'ясненням. МОЗ зрештою підтвердило необов'язковість контролюючих заходів, вказавши, що застосування речовини піперональ в харчових добавках відповідає загальноєвропейській практиці.

В цей час Держлікслужба запропонувала внести зміни до постанови №770 та встановити допустимий % прекурсору «піперональ» у складі ароматичних сумішей, який не підлягатиме контролю. Відтак, діяльність компанії залишалась заблокованою.

Скаргу взяла в роботу Рада бізнес-омбудсмена. Проаналізувавши законодавство, Рада переконалася в тому, що в Україні має здійснюватися вільний обіг харчових ароматизаторів з незначним вмістом таких прекурсорів як піперональ, не дивлячись на їх присутність в переліку, затвердженому Постановою КМУ №770. Рада звернула увагу на офіційну позицію МОЗ як головного органу, що формує та реалізує державну політику у сфері обігу наркотичних і психотропних речовин їх аналогів і прекурсорів.

На думку РБО, дії Держлікслужби виглядали непослідовними,

дискримінуючи скаржника та інших імпортерів продукції з незначним вмістом піпероналю, а також створювали перешкоди для гармонізації українського законодавства та адміністративних практик із законодавством ЄС.

Рада запросила провести спільну нараду за участі представників Держлікслужби, Держмитслужби, МОЗ, та скаржника, а також інших зацікавлених учасників ринку, аби напрацювати єдину позицію щодо обігу на території України ароматизаторів та харчових сумішей, які містять у своєму складі речовину «піперональ».

За її результатами МОЗ подало до Кабміну проект постанови щодо змін до переліку наркотичних засобів, психотропних речовин і прекурсорів. 11 червня 2025 року МОЗ внесло зміни до постанови №770. Відтак, постанову доповнено приміткою, згідно з якою під дію обмежень, передбачених постановою № 770 не підпадають харчові ароматизатори та харчові добавки з вмістом речовини «піперональ». В цей же час Держмитслужба запитала додаткове роз'яснення щодо формулювання про природний вміст прекурсорів у харчових продуктах, харчових ароматизаторах та харчових добавках.

Як результат 31 липня 2025 року Держлікслужба надала додаткове роз'яснення на запит Держмитслужби. Митниця випустила товар скаржника у вільний обіг, що підтвердив Раді представник компанії. Питання врегульоване на рівні законодавства, тому проблема з імпортом харчових ароматизаторів з вмістом речовини «піперональ» вирішена не лише для компанії, яка звернулася за допомогою до Ради, а й для інших підприємств, які використовують аналогічну продукцію в своїй господарській діяльності.

7. Приклади успішно закритих розслідувань

Упакування медичних виробів відповідає технічному регламенту: кейс міжнародної компанії



Українське підприємство з відомої міжнародної групи, що займається виробництвом та продажем лікарських препаратів, засобів для здоров'я, а також товарів для дому поскаржилося до Ради бізнес-омбудсмена на Державну службу з лікарських засобів та контролю за наркотиками (Держлікслужба). Один із територіальних органів Держлікслужби виніс рішення, що виготовлені компанією медичні вироби не відповідають вимогам Технічного регламенту щодо медичних засобів, затвердженого Постановою КМУ № 753 (Технічний регламент №753).

На думку держоргану порушення полягали в тому, що виробник замість вкладення інструкції в упаковку, наніс її на саму упаковку, також мав проблеми із маркуванням та строк придатності був зазначений у «некоректному» форматі. Внаслідок таких порушень держорган наполягав на необхідності приведення продукції у відповідність до встановлених вимог.

Компанія намагалась самотійно сконтактувати з Держлікслужбою на центральному рівні та розібратись у ситуації, але відповідей не отримала. Маючи попередній досвід співпраці із Радою бізнес-омбудсмена, компанія подала скаргу до установи.

Рада дослідила тонкощі справи та підтримала позицію компанії у зверненні до Держлікслужби та Міністерства охорони здоров'я (МОЗ).

Рада звернула увагу, що формат інструкції із застосування та зображення символу «виробник» задовольняють вимоги міжнародних стандартів, а відтак відповідають і вимогам Технічного регламенту №753. Що стосується формату строку використання, то Технічний регламент не визначає порядок і послідовність зазначення такого строку. Крім того, як виявилось, раніше МОЗ вже надавало роз'яснення щодо застосування Технічного регламенту №753 щодо такого випадку. У ньому МОЗ не заперечило коректність нанесення інструкції на внутрішню ча-

стину упаковки та зазначення строку придатності у форматі, який використовував виробник, а саме у послідовності «місяць.рік».

В результаті комунікації Ради з Держлікслужбою, рішення про невідповідність медичних виробів Технічному регламенту №753 були скасовані.

Як Рада бізнес-омбудсмена допомогла налагодити комунікацію для оформлення сертифікатів EUR.1



Компанія з виробництва текстилю звернулася до Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою. Вона не могла отримати від митниці сертифікат EUR.1, необхідний для експорту товарів з України.

Митниця зазначала про те, що товари компанії не відповідають товарній групі 60 за Регіональною конвенцією про пан-євро-середземноморські преференційні правила походження.

Скаржник самостійно виявив, що український переклад Конвенції відрізняється від оригінальної англійської версії, що і спричинило непорозуміння та труднощі при оформленні сертифіката. Щоб допомогти скаржнику, Рада порадила компанії звернутись офіційно, щоб отримати письмове рішення щодо сертифіката EUR.1. Після направлення такого запиту до регіональної митниці та декількох консультацій митниця надала компанії сертифікат EUR.1.

Після отримання сертифіката EUR.1 компанія попросила Раду додатково організувати комунікацію, щоб переконатись, що на наступних поставках у майбутньому складнощів з отриманням сертифіката EUR.1.

Прагнучи запобігти подібним ситуаціям у майбутньому, Рада бізнес-омбудсмена ініціювала обговорення питання із Державною митною службою України. У результаті ДМС підтвердила, що надалі при оформленні сертифікатів буде застосовуватися саме англійська версія правил, що мінімізує ризики для експортерів.

Після успішного отримання сертифікатів на кілька експортних партій та підтвердження з боку ДМС сталості такого підходу, Рада завершила розгляд скарги у зв'язку з успішним вирішенням питання на користь скаржника.

За сприяння РБО податкова скасувала майже 9 млн грн донарахувань



Компанія, що займається оптовою торгівлею нафтопродуктами, звернулася до Ради бізнес-омбудсмена. Податкова нарахувала їй податкові зобов'язання майже на 12 мільйонів гривень, включаючи податок на прибуток, ПДВ та акцизний податок.

Основні претензії податкового органу стосувались сумнівів у реальності операцій компанії з закупівлі та подальшого продажу пального контрагентам. Податківці також стверджували, що маршрути транспортування пального в процесі його постачання компанія не погодила з Національною поліцією. Крім того, податкова звернула увагу на те, що деякі контрагенти компанії згадувались в матеріалах кримінальних проваджень або були внесені до переліків ризикових платників.

Під час розгляду скарги за участю представників ДПС України, компанії та Ради бізнес-омбудсмена, старша інспекторка Ради аргументовано підтримала позицію компанії. Вона наголосила, що компанія надала повний пакет первинних документів, які підтверджують реальність усіх господарських операцій, поставлених під сумнів податковою.

Також разом із компанією було зібрано додатковий пакет доказів, аби підтвердити, що відповідно до чинного законодавства маршрути постачання дизельного пального (поставки якого були під сумнівом) не потребують погодження з Нацполіцією. Відтак твердження податківців про нереальність операцій були передчасними та безпідставними. А інформація про ризиковість контрагентів з'явилася вже після здійснення операцій, тож вона не може свідчити про недобросовісність самої компанії. Ці аргументи Рада детально виклала в офіційному листі до ДПС України.

За результатами розгляду, ДПС України врахувала позицію компанії, підтриману Радою, та частково скасувала податкові повідомлення-рішення на загальну суму понад 8,94 мільйона гривень, що становить 75% від загальної суми спірних нарахувань.

Оскільки рішення податкового органу не підлягає подальшому перегляду в досудовому порядку, Рада завершила розгляд справи в результаті отримання позитивного результату для скаржника.

Експортер меду врятував міжнародний контракт завдяки підтримці Ради бізнес-омбудсмена



ТОВ «Хонігма» — невелике підприємство зі Львівщини, яке переробляє мед і переважно експортує його в Канаду. Компанія отримала всі необхідні документи, що підтверджували легальність її діяльності та якість продукції, пройшовши, в тому числі сертифікацію для майбутнього експорту в ЄС, однак зіткнулася з несподіваною перешкодою: її внесли до переліку ризикових платників податків. Внаслідок цього довелось зупинити експорт контейнера з медом, а бізнес опинився під загрозою зриву великого міжнародного контракту і закриття.

Попри неодноразові звернення до податкової з поясненнями та повним пакетом підтверджуючих документів, компанія щоразу отримувала відмову. До того ж вимоги до переліку документів постійно змінювались, що значно ускладнювало ефективний самостійний захист.

Тоді підприємство звернулося за допомогою до Ради бізнес-омбудсмена. Рада розпочала наполегливу комунікацію з податковим органом. Зокрема, Рада організувала обговорення справи компанії в рамках Експертної групи, що дозволило налагодити конструктивний діалог між підприємством і податковою.

У ході спільної роботи з'ясувалося, що податковий орган мав сумніви щодо відповідності обсягів закупівель і продажу меду. З ініціативи податкової разом із компанією було проведено міні-аудит і кількісну звірку товару. Перевірка підтвердила: задекларовані обсяги закупленої сировини та реалізованої продукції повністю відповідають дійсності, а алгоритм ризиковості спрацьовував через некоректне заповнення класифікатору товарів (коду УКТЗЕД) щодо послуг з переробки меду в одній податковій накладній.

Після узгодження та подання остаточного пакета документів, податкова підтвердила, що підприємство не відповідає критеріям ризиковості. Таким чином, компанію виключили з переліку ризикових платників податків, Рада успішно завершила розгляд справи, і контейнер із медом ТОВ «Хонігма» відправився до Канади.

430 тис гривень податкових донарахувань скасовано за підтримки Ради бізнес-омбудсмена



Підприємство у сфері виробництва та продажу лакофарбових матеріалів звернулося до Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою на рішення податкового органу. За результатами планової документальної перевірки Головне управління ДПС у Дніпропетровській області винесло шість податкових повідомлень-рішень на загальну суму понад 530 тисяч гривень.

Податкова вказала на низку порушень — серед них нібито завищення витрат на паливно-мастильні матеріали, використання пального не для господарських потреб, його зберігання у власних цілях без необхідних ліцензій. Також податкова зауважила, що підприємство не подало інформацію про об'єкти оподаткування ще понад десять років тому.

Також під час перевірки дійшли висновку про на-чебто завищені витрати, пов'язані з ремонтом дахів на двох складах, пошкоджених внаслідок обстрілу. Всі аргументи контролюючого органу у вказаному епізоді стосувались контрагента скаржника. Зокрема, на думку податківців, підрядник фізично не міг виконати ці роботи через відсутність необхідного обладнання, працівників, та до того ж контрагент не подав форму 20-ОПП.

Компанія оскаржила податкові повідомлення-рішення в ДПС України та звернулася по підтримку до Ради. Після аналізу матеріалів скарги Рада надала аргументовану позицію щодо кожного епізоду та долучилася до процедури адміністративного оскарження.

У результаті розгляду ДПС України частково задовольнила скаргу, скасувавши чотири з шести рішень, зокрема й щодо ремонту дахів, на загальну суму понад 430 тисяч гривень.

Понад 14,5 млн грн скасованих донарахувань: як Рада бізнес-омбудсмена допомогла постачальнику харчування



Постачальник харчування для транспортних перевезень звернувся до Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою на дії Головного управління ДПС у Київській області. Після планової виїзної перевірки податкова дійшла висновку про заниження податку на прибуток та ПДФО. Компанія з таким підходом не погодилась — на її думку, перевірку провели без належного врахування ключових обставин. Бізнес подав скаргу до ДПС України та звернувся по підтримку до Ради.

Рада розпочала опрацювання справи: проаналізувала акт перевірки, податкові повідомлення-рішення та направила до ДПС України офіційне звернення із закликом забезпечити об'єктивний і всебічний розгляд справи. Враховуючи складність окремих епізодів, старший інспектор Ради наполіг на проведенні відкритого адміністративного слухання, щоб мати змогу наживо викласти аргументи на користь компанії. Податкова погодилась на цей формат, і слухання відбулося за участі Ради.

У результаті ДПС України повністю скасувала рішення щодо податку на прибуток, а також частково скасувала донарахування з ПДФО та військового збору. У своєму рішенні податкова окремо зазначила, що врахувала аргументи Ради — зокрема, щодо необґрунтованості висновків про курсові різниці, які, на думку інспекції, мали впливати на фінансовий результат підприємства.

Завдяки залученості Ради загальний обсяг скасованих податкових зобов'язань склав понад 14,5 млн грн.

8. Співпраця зі стейкхолдерами

8.1 Експертні групи

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

	Кількість зустрічей у звітному кварталі	Кількість розглянутих кейсів у звітному кварталі
Державна податкова служба	3	38
Офіс Генерального прокурора	1	9

8.2 Співпраця з Міністерством економіки України в межах платформи Пульс

Рада бізнес-омбудсмена тісно співпрацює з Міністерством економіки України у спрощенні регуляторного середовища та створенні сприятливих умов для ведення бізнесу.

У 2024 році Міністерство економіки України ініціювало запуск платформи «Пульс». Мета платформи «Пульс» — збирати зворотний зв'язок від представників бізнесу щодо взаємодії з органами державної влади та підвищити якість надання державних послуг.

Аби опрацювати запити від бізнесу та систематизували відгуки підприємців, Раді бізнес-омбудсмена запропоновано долучитися до аналітичного

опрацювання бізнес-звернень, отриманих через платформу «Пульс».

Рада має повний доступ до всієї інформації, що надходить через платформу з метою:

- аналітичного опрацювання бізнес-звернень;
- відбору бізнес-звернень для опрацювання в рамках існуючої процедури розгляду скарг Радою бізнес-омбудсмена;
- визначення системних проблем, з якими стикається бізнес, та надання рекомендацій органам державної влади щодо їхнього вирішення.

8.3 Візит до Львова



Зустріч з міським головою Львова Андрієм Садовим

У межах поїздки до Львова Роман Ващук провів зустріч з міським головою Андрієм Садовим. Головною темою обговорення стало посилення співпраці з метою покращення бізнес-клімату у місті. Особливий акцент зробили на необхідності створення ефективного механізму адміністративного оскарження на місцевому рівні. Такий підхід дозволить забезпечити дотримання принципів доброго врядування на практиці.



Зустріч зі співзасновником Lviv IT Tech Cluster Андрієм Махником

У продовження діалогу з львівським ІТ кластером Роман Ващук презентував результати власного розслідування Ради бізнес-омбудсмена «Податкові стимули: як українцям не втратити свій ринок ОПК», присвяченого збереженню та розвитку національного потенціалу у сфері оборонної промисловості. Під час розмови сторони обговорили, як завдяки змінам у податковому регулюванні можна ефективно підтримати українських виробників і ремонтників військової техніки, сприяючи зміцненню приватного оборонного сектору.

Зустріч з учасниками Українського Бізнес-Братства



Бізнес-омбудсмен поспілкувався з учасниками-підприємцями Українського Бізнес-Братства. Роман Ващук презентував ключові напрями діяльності Ради, зокрема, як вона допомагає підприємцям розв'язувати проблеми, що виникають у взаємодії з органами державної влади. Також поділився результатами останніх звітів та власних розслідувань Ради щодо системних проблем бізнесу.

Візит до підприємства «Хонігма»

Бізнес-омбудсмен Роман Ващук здійснив візит до підприємства «Хонігма» — компанії, яка звернулася до Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою на дії контролюючих органів. Завдяки ефективному втручанням Ради, підприємству вдалося зняти статус «ризикового платника податків». Під час зустрічі Роман Ващук обговорив з керівництвом компанії нинішній стан справ, а також виклики, з якими стикається бізнес через зміни у державному регулюванні. Детальніше про цей кейс читайте на сторінці 34 звіту.



8.4 Ознайомлення студентів з роботою РБО



Рада бізнес-омбудсмена приймала фіналістів студентського конкурсу UP2025 — активних учасників юридичних клінік українських університетів. Під час зустрічі ознайомили студентів з діяльністю Ради, обговорили типові звернення бізнесу, особливості розгляду скарг і юридичні виклики, з якими стикаються підприємці під взаємодії з державними органами.

Інспектори Ради поділилися досвідом, наголосили на важливості таких цінностей, як прозорість, відповідальність і дієвість, та відповіли на запитання студентів. Живий діалог підкреслив, як якісна освіта та активна громадянська позиція студентів можуть сприяти формуванню нової генерації правників, здатних впливати на системні зміни у державі.

8.5 Календар подій

1.04.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор

Міністерство економіки України

3.04.2025

Вебінар щодо залучення іноземних інвестицій

Організатор

Ukraine Invest

3.04.2025

Воркшоп «Від рекомендацій до впровадження»

Організатор

OECD та GIZ

4.04.2025



Дансько-українська бізнес конференція

Організатор

Дансько-українська бізнес-асоціація

4.04.2025



Бізнес-форум «Міжнародні інституції розвитку, що підтримують інвестиції та регіональний розвиток в Україні: на шляху до Конференції з відновлення України 2025 у Римі»

Організатор

Американсько-українська ділова рада

8.04.2025



Відкриття норвезько-українського бізнес хабу та офісів Норвезько-української торгової палати

Організатор

Норвезько-українська торгова палата

10.04.2025

Церемонія «Підприємець року» EY

Організатор

Ernst & Young

10-11.04.2025

Бізнес саміт «Україна-ЄС: на шляху до Конференції з питань відновлення України 2025»

Організатор

Європейська комісія та European Business Summits

11.04.2025



III Антикорупційний форум

Організатор

Асоціація адвокатів України

14.04.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор

Міністерство економіки України

15.04.2025

Зустріч із Заступницею Міністра розвитку громад та територій Мариною Денисюк

Організатор

Міністерство розвитку громад та територій

16.04.2025



Recovery Construction Forum Ukraine 2.0

Організатор

Конфедерація будівельників України

22.04.2025



XII Business & Legal Tax Forum

Організатор

Юридична практика

23.04.2025



Empowering Ukrainian SMEs for Nordic Success

Організатор

Норвезько-українська торгова палата

5.05.2025

Зустріч із
Президентом Асоціації
«Укрводоканалекологія»
Дмитром Новицьким
Організатор
Асоціація
«Укрводоканалекологія»

7.05.2025

Зустріч із КМУ
Організатор
Кабінет Міністрів України

7.05.2025



Економічний огляд
України 2025 від ОЕСР:
експертна дискусія за
участі міжнародних
організацій та
аналітичних центрів у
KSE

Організатор
Київська школа
економіки (КШЕ)

7.05.2025



Презентація «Висновки
з Огляду ОЕСР щодо
добročесності та
боротьби з корупцією в
Україні»

Організатор
Національне агентство
з питань запобігання
корупції (НАЗК)
спільно з Організацією
економічного
співробітництва та
розвитку (ОЕСР)

9.05.2025

Засідання Номінаційного
комітету
Організатор
Міністерство економіки
України

15.05.2025



Зустріч з командою UNIC
Організатор
Всеукраїнська мережа
добročесності і
комплаєнсу

20.05.2025

Зустріч із Заступником
міністра економіки
України Олександром
Цибормом
Організатор
Міністерство економіки
України

23.05.2025

Засідання антикризового
штабу УСПП
Організатор
Український союз
промисловців і
підприємців (УСПП)

23.05.2025

Зустріч із Директоркою
департаменту
економічного розвитку
Львівської міської ради
Інною Свистун
Організатор
Львівська міська рада

26.05.2025

Зустріч з Офісом
Президента
Організатор
Офіс Президента

28.05.2025

Круглий стіл:
«Законодавче
регулювання
строків досудового
розслідування та
закриття кримінального
провадження»
Організатор
Офіс Віцепрем'єрки з
питань європейської
та євроатлантичної
інтеграції за підтримки
Офісу Ради Європи в
Україні

30.05.2025

Форум Forbes Money
Організатор
Forbes

4.06.2025

Зустріч із ДПСУ щодо
податкової медіації
Організатор
Державна податкова
служба України (ДПСУ)

4.06.2025

Зустріч щодо платформи
Пульс з Міністерством
економіки України
Організатор
Міністерство економіки
України

5.06.2025

Конференція «Europe-
Poland-Ukraine:
Cooperate Together'25»
Організатор
Спілка підприємців та
роботодавців Польщі
(ZPP)

6.06.2025

Зустріч з Послом
Фінляндії в Україні Тар'єю
Фернандес та Фінською
бізнес-групою
Організатор
Посольство Фінляндії в
Україні

10.06.2025

Зустріч з Віце-президентом ЄБРР з політики і партнерства Марком Боуманом

Організатор
ЄБРР

10.06.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор
Міністерство економіки України

12.06.2025

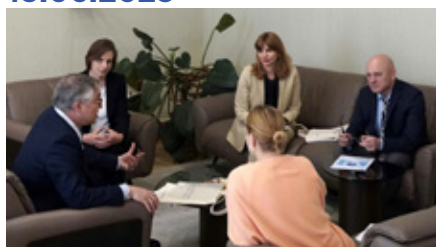
Круглий стіл: «Контроль без тиску: як побудувати довіру між бізнесом і державою під час війни»

Організатор
Бюро економічної безпеки України (БЕБ)

13.06.2025

II Інвестиційний Форум
Організатор
Асоціація правників України

13.06.2025



Зустріч із Віцепрем'єркою з євроінтеграції — Міністеркою юстиції України Ольгою Стефанішиною

Організатор
Міністерство юстиції

17.06.2025

Форум «Human capital dimension at the URC 2025. Focusing on Return and Recovery»

Організатор
Міністерство національної єдності України

17.06.2025



KIEF Talks: «Вимір людського ресурсу на URC 2025. Фокус на відновленні»

Організатор
Київський міжнародний економічний форум

24.06.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор
Міністерство економіки України

25.06.2025



Нагородження премії UNIC 2025

Фото
Організатор
Всеукраїнське мережа доброчесності та комплаєнсу (UNIC)

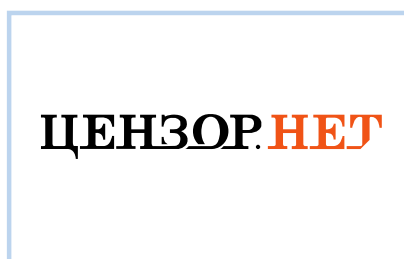
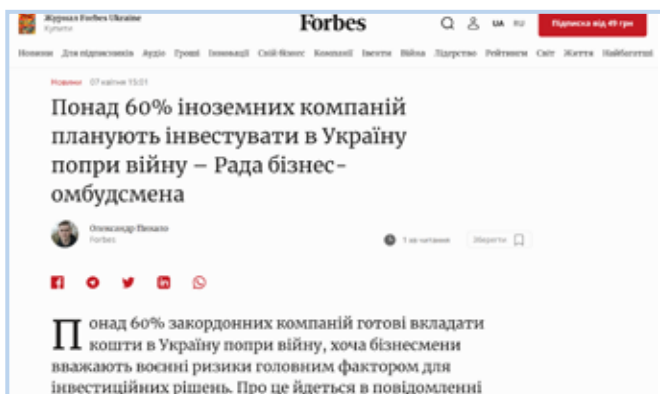
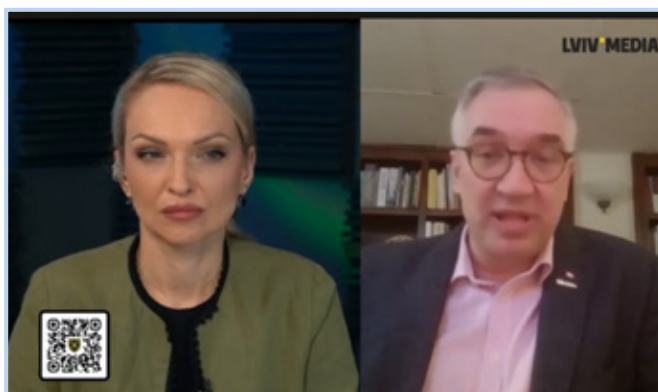
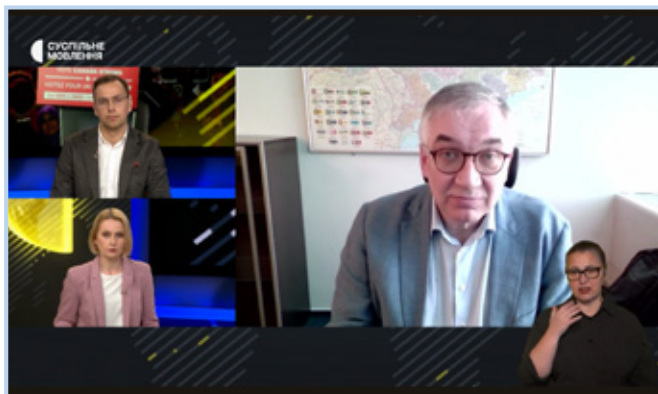
25.06.2025

Форум «Влада та бізнес: від діалогу до партнерства»
Організатор
Офіс Президента України, Міністерство економіки, уряд Швейцарії та Програма розвитку ООН (ПРООН) в Україні

30.06.2025

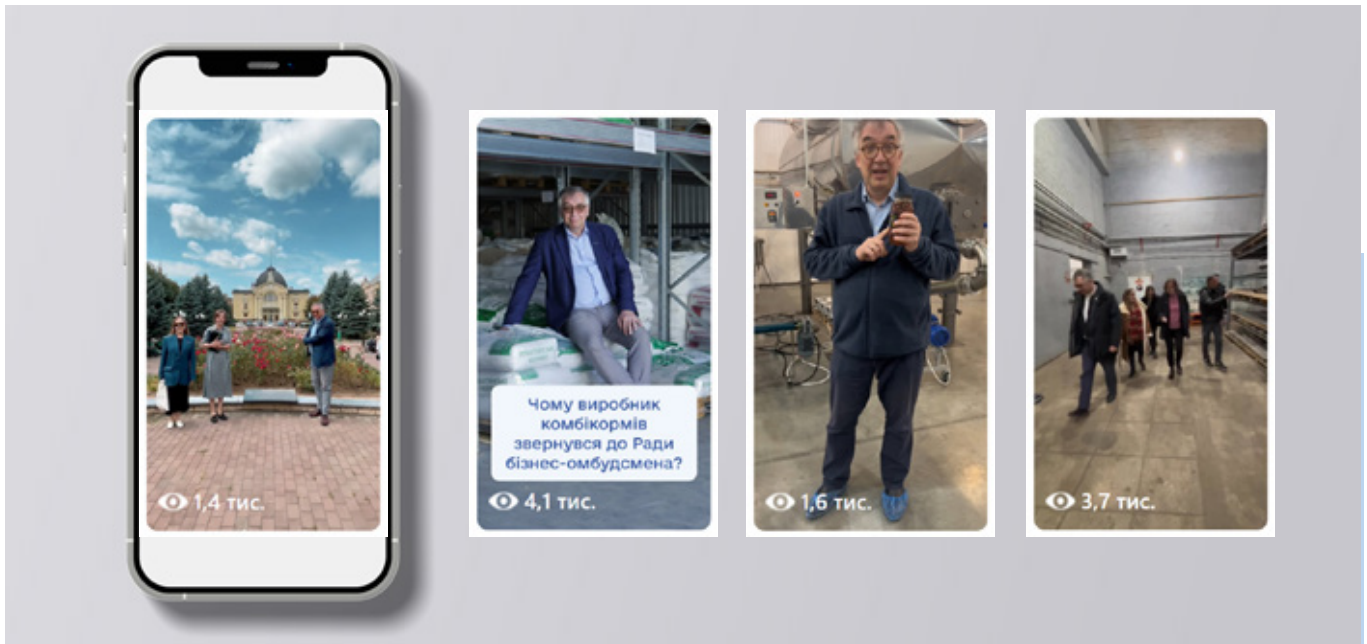
Зустріч із компаніями-членами Американської торговельної палати
Організатор
Американська торговельна палата

8.6 Співпраця з медіа

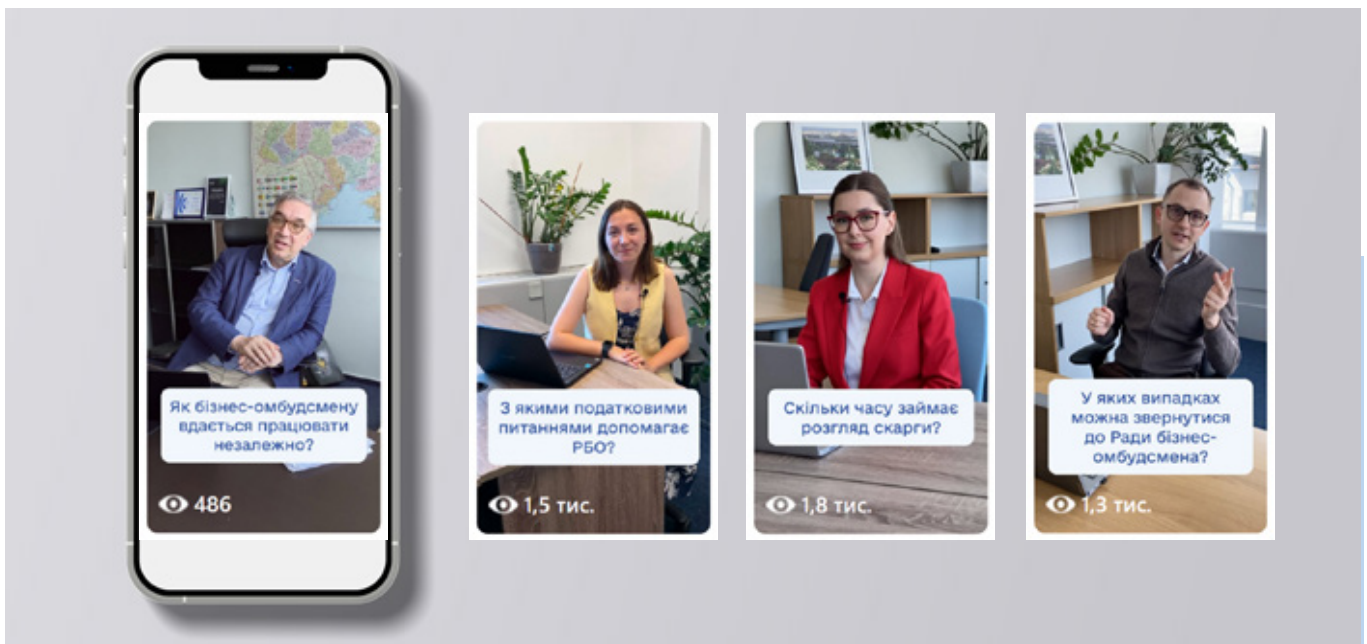


8.7 Ми в соціальних мережах

Для посилення комунікації з аудиторією та розширення знань про Раду, ми впроваджуємо нові форми контенту у соціальних мережах. Ми регулярно публікуємо відео про наші зустрічі з бізнесом та регіональні візити.

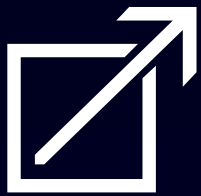


Особливу увагу приділяємо створенню Reels про механізм розгляду скарг Радою бізнес-омбудсмена. Серед тем: хто може звернутися до Ради, коли подавати скаргу, строки розгляду та розслідування скарг, типові предмети скарг, інструменти захисту законних прав бізнесу тощо.



Слідкуйте за оновленнями на сторінках Ради бізнес-омбудсмена у соціальних мережах:





Рада бізнес-
омбудсмена

Усуваємо перешкоди для ведення бізнесу в Україні



www.boi.org.ua