



Рада бізнес-
омбудсмена

Квартальний звіт

1 липня – 30 вересня
2025 року

Спецтема:
Тенденції
податкових
перевірок



Зміст

1	Огляд III кварталу 2025 року	06
2	Проблеми в системі ПДВ: моніторинг виконання рекомендацій державними органами за результатами власного розслідування	15
3	Тенденції податкових перевірок	18
4	Адміністративна процедура: впровадження ЗАП	24
5	Від аналітики до дії: як системні рекомендації Ради бізнес-омбудсмена формують підходи відновлення України	26
6	Приклади успішно закритих розслідувань	32
7	Співпраця зі стейкхолдерами	39

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

Компанії, назви яких згадуються у звіті, надали свій 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



Словенія



Швеція



Швейцарія



Велика
Британія



США

Вступ



Роман Ващук,
бізнес-омбудсмен

Озираючись назад, під час написання свого вступного слова до цього останнього квартального звіту РБО, який буде опубліковано за моїм підписом, я розумію, що сорок вісім — це число, з яким треба рахуватися.

Наприкінці грудня 2025 року виповниться 48 місяців відтоді, як я обійняв посаду бізнес-омбудсмена. Бурхливі, хоча й з постійним управлінням ризиків, місяці напруженості до вторгнення, повномасштабної війни, героїчної оборони, непевної стабілізації, відновлення підприємницької діяльності ще під час війни та постійно відкладених надій на мир та відбудову.

Незважаючи на це все, наша команда РБО впоралася з ударами — і завдала своїх у відповідь! Я хочу висловити величезну повагу тим п'ятьом нашим колегам, які служать Україні на різних посадах у сфері оборони. Не менш важливою була стійкість нашої команди, що залишилася та була віддана справі задля забезпечення позитивних та справедливих результатів для наших заявників та стейкхолдерів.

48 – це також відсоток скарг, які у третьому кварталі 2025 року стосуються роботи Державної податкової служби. Це мало чи багато? Як порівняти з останнім кварталом 2021 року (68% податкових справ), або 2022 року (79% податкових справ), поточна цифра є значно меншою, що відображає як індивідуальну роботу нашої команди інспекторів, так і системний вплив наших звітів

за власною ініціативою на ключові питання оподаткування.

Вплив нашої роботи часто не є негайним (і ми не єдиний чинник, що просуває зміни). Через дев'ять місяців після публікації нашого звіту за 2021 рік «Як бізнесу домогтися виконання судових рішень в Україні» щоквартальна кількість скарг на невиконані рішення становила 184; через сорок вісім місяців вона зменшилася до 11, тобто зменшення сягнуло понад 90%.

Через дев'ять місяців після публікації нашого розслідування з питань системи адміністрування ПДВ (СМКОР) у березні 2023 року, кількість звернень стосовно ПДВ за квартал становила 65. До цього кварталу 2025 року ця кількість зменшилася більш ніж на половину — лише до 27.

Аналогічне спостереження щодо середньострокового та довгострокового впливу можна зробити й щодо нашого звіту за грудень 2021 року «Зловживання і тиск правоохоронців на бізнес». Хоча його публікація спочатку відійшла в тінь через спалах повномасштабних бойових дій, наші експерти з кримінального права продовжували наполегливо працювати над його впровадженням, вносячи ключові елементи до проекту Закону 12439 (який станом на кінець 2025 року перебуває у другому читанні), зокрема поправку до Кримінального процесуального кодексу для запобігання повторній конфіскації майна підприємств.

Ще однією частиною нашої установи, яка показує видатні результати, є наша команда з питань політики та відновлення. Успішно нарощуючи темп своєї діяльності, їхній перший і вже значний успіх у цьому кварталі – це суттєвий вплив однієї справи на збільшення фінансового ефекту на 2,2 млрд гривень (з майже рекордної загальної суми 2,7 млрд гривень). Зі збільшенням кількості справ такого масштабу та впливу засягу, а також з урахуванням того, що Міністерство розвитку громад та територій України інтегрує системні рекомендації Ради у свою нормативно-правову базу відновлення, виправдовують довіру нашої Наглядової ради та донорів до цього першого у своєму роді перспективного нововведення у світі омбудсмена.

Хоч і приємно констатувати цей рух вперед, не можна заперечувати, що залишаються серйозні проблеми, які підривають бізнес-клімат в Україні, як у фіскальній сфері, так і з точки зору правозастосування.

Демонструючи більшу відкритість до діалогу та підхід «Спочатку консультування», Державна податкова служба має зробити більше для подолання каральної організаційної культури, яка продовжує визначати її підхід до податкових перевірок. Державна митна служба поки що не може позбутися звички завищувати митну вартість без достатніх підстав, хоча нам вдається скасовувати деякі з цих рішень в апеляційному порядку. Я був радий представити Відбірковій комісії, яка шукає нового керівника митниці, сподівання Ради, що це буде менеджер змін.

Невгломонна пристрасть української «вертикалі влади» до політично мотивованих переслідувань, нібито під приводом боротьби з корупцією, але насправді спрямованих на нагнітання залежності та страху – не лише шкодить міжнародній репутації країни, але й глибоко суперечить горизонтальному та спільному характеру української бізнес-спільноти та суспільства загалом. РБО пишається партнерством з тими установами, які віддано борються з корупцією та несправедливою тіньовою економікою, такими як нещодавно перезапущене Бюро економічної безпеки (БЕБ). Ми й надалі вказуватимемо на зловживання, коли підприємства та їхні власники несправедливо зазнають переслідувань.

Усі ці здобутки та постійні ініціативи завдячуються командній роботі. Протягом останніх 48 місяців я та команда РБО спиралися на підтримку та розуміння з боку Наглядової ради, операційної команди ЄБРР, партнерів в особі міністерств та відомств в Уряді України, наших онлайн-партнерів та партнерів у соціальних мережах, і, звичайно ж, талановитих фахівців нашого юридичного та професійного персоналу.

Я багато чого навчився, виконуючи свою роботу, подаючи ці звіти та намагаючись якось їх втілити в життя. Сподіваюся, що і ви, наші стейкхолдери, також чогось навчилися і продовжите боротьбу за вільну, справедливую, мирну та процвітаючу Україну.

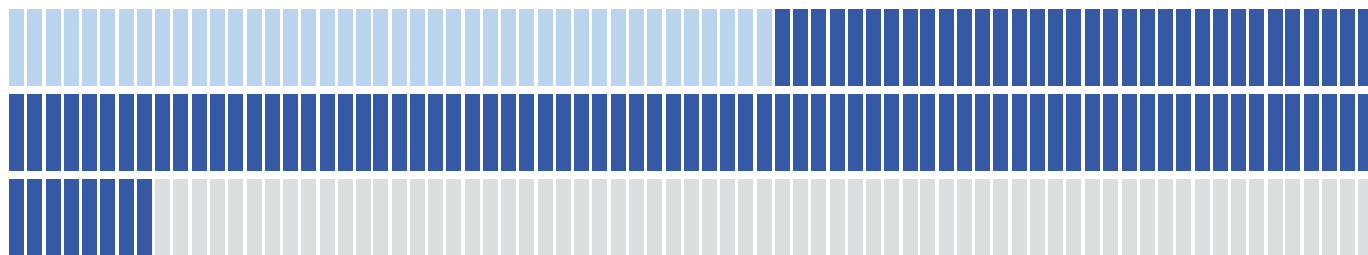


1. Огляд III кварталу 2025 року

1.1 Ключові показники роботи

У липні-вересні 2025 року Рада
бізнес-омбудсмена отримала

225 скарг



Закрила

116 справ

Розслідування триває

67 справ

Фінансовий ефект у
третьому кварталі сягнув

2,7 млрд грн

Сума загального фінансового
ефекту (з 2015 року) склала

31 млрд грн

У третьому кварталі 2025 року
рівень задоволеності скажників
послугами РБО склав

100%

(на основі форм
зворотного зв'язку).



ТОП-5 предметів звернень



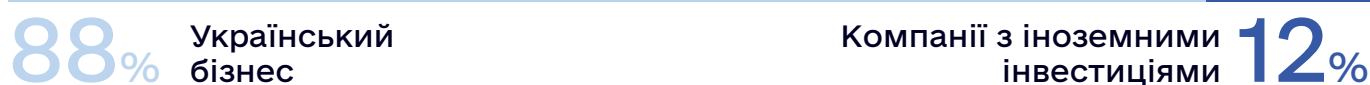
ТОП-5 найактивніших регіонів



ТОП-5 індустрій



Походження капіталу



Розмір бізнесу



1.2 Обсяг та тенденції скарг

У липні-вересні 2025 року Рада бізнес-омбудсмена отримала

225 скарг

Податкові питання	107	Митні питання	15
Податкові перевірки	48	Оцінка митної вартості	5
Податкові питання – інше	20	Зупинка/відмова у митному оформленні	5
Систематичне блокування реєстрації податкових накладних	17	Митні питання – адміністративні провадження	3
Невиконання судових рішень щодо податкових накладних	11	Митні питання – інше	2
Включення в переліки ризикових платників	8	Органи місцевого самоврядування	11
Відшкодування ПДВ	1	Органи місцевого самоврядування – інше	7
Електронне адміністрування ПДВ	1	Органи місцевого самоврядування – земельні ділянки	3
Дії правоохоронних органів	46	Органи місцевого самоврядування – правила та дозволи	1
Бюро економічної безпеки України (БЕБ)	15	Законопроекти та зміни до них	7
Органи прокуратури – процесуальні зловживання	8	Недоліки нормативно-правової бази – інші питання	3
Органи прокуратури – бездіяльність	5	Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	2
Національна поліція – процесуальні зловживання	4	Недоліки нормативно-правової бази – митні питання	1
Національна поліція – відкриття кримінального провадження	3	Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	1
Національна поліція – інше	3	Інше	7
Органи прокуратури – інше	2	Дії державних компаній	3
Міністерство внутрішніх справ – інше	2	Державні компанії – зловживання владою	2
Національна поліція – бездіяльність	1	Державні компанії – інші дії	1
Служба безпеки України – процесуальні зловживання	1	Дії Міністерства юстиції	3
Служба безпеки України – бездіяльність	1	Виконавча служба	2
Державне бюро розслідувань України (ДБР)	1	Служба державної реєстрації	1
Дії державних регуляторів	23	Дії судів	2
Державні регулятори – інше	21	Суди – затримка у судовому розгляді	1
Державні регулятори – бездіяльність НБУ	2	Суди – інше	1
		Дозволи та ліцензії на імпорт/експорт	1

Податкові питання

У третьому кварталі 2025 року скарги на податкові органи склали майже половину звернень до Ради бізнес-омбудсмена – 48%. В абсолютних цифрах: це на 1 скаргу менше проти минулого кварталу (108 звернень) та на 58 скарг менше порівняно з III кварталом 2024 року (165 звернень).

Протягом останніх кварталів помітною стала тенденція до зменшення загальної кількості податкових скарг бізнесу.

III кв. 2024 – 165	
IV кв. 2024 – 172	
I кв. 2025 – 116	
II кв. 2025 – 108	
III кв. 2025 – 107	

Ми спостерігаємо зменшення кількості скарг щодо проблем в СМКОР (система моніторингу критеріїв оцінки ризиків). Їх кількість у звітному кварталі склала 36 скарг. До категорії СМКОР входять звернення, що стосуються блокування податкових накладних, відмов у врахуванні таблиці даних, невиконання судових рішень щодо реєстрації накладних, а також включення в переліки ризикових платників.

У липні-вересні кількість скарг щодо СМКОР склала 34% (36 скарг), що є на 2 скарги більше проти минулого кварталу (34 скарги) та водночас на 67 скарг менше проти аналогічного періоду 2024 року (62%). Така тенденція стала можливою завдяки скороченню звернень стосовно невиконання судових рішень щодо реєстрації накладних та їх блокування, а також набуттю чинності змінами до законодавства, які стосувались збільшення низки показників для безумовної реєстрації податкових накладних (зміни до постанови КМУ №1165 від 11.12.2019).

Зміни в СМКОР стали відбуватись, в тому числі, після проведеного РБО однойменного розслідування

за власною ініціативою. За його результатами Рада розробила та запропонувала Міністерству фінансів України та Державній податковій службі України рекомендації щодо врегулювання роботи системи. Протягом двох років з моменту виходу звіту Рада щоквартально ділиться спостереженнями щодо змін в системі. Про прогрес у вдосконаленні податкового адміністрування Рада ділиться сс. 15-17 звіту.

Другою поширеною категорією звернень підприємців до Ради є скарги щодо податкових перевірок. Вони, своєю чергою, у звітному кварталі очолили рейтинг податкових скарг. Їх кількість склала 48 звернень, залишившись на рівні попереднього кварталу (48 скарг). Проблематиці системи податкових перевірок Рада присвячувала друге розслідування за власною ініціативою. Спецтемі податкових перевірок Рада приділила окрему увагу на окремих сторінках цього квартального звіту на сс. 18-23.

До категорії «інших питань» входили скарги щодо повернення помилково або надмірно сплачених податкових зобов'язань, невиконання судових рішень про опис майна в податкову заставу, відмови у реєстрації платником єдиного податку, анулювання ліцензії на виробництво спирту, відмови у підтвердженні статусу податкового резидента та оскарження ППР про визначення суми податку на нерухоме майно.

Рада вбачає потенціал у запровадженні елементів медіації у податковій сфері. Над концепцією податкової медіації наразі спільно працює команда Ради із Державною податковою службою України. Водночас поточні скарги урегульовуються завдяки стабільному проведенню щомісячних засідань Експертної групи із залученням відповідальних департаментів ДПС.

Дії правоохоронних органів

У звітному кварталі зросла кількість скарг бізнесу на правоохоронні органи. Рада отримала 46 скарг з цього предмету, відтак їх кількість сягнула 20% всіх звернень. Це на 17 скарг більше порівняно з минулим кварталом 2025 року (29 скарг) та на 5 скарг більше порівняно з третім кварталом 2024 року (41 скарга).

Наприкінці вересня Рада провела засідання Експертної групи спільно з Офісом Генерального прокурора, відновивши робочі контакти після оновлення керівництва ОГП. За результатами зустрічі сторони домовились продовжувати формат регулярної взаємодії та розгляду проблемних питань бізнесу, як це передбачено Меморандумом про партнерство та співробітництво між РБО та ОГП.

Протягом липня-вересня 2025 року підприємці здебільшого скаржились на

реєстрацію кримінальних проваджень, у тому числі на підставі аналітичних продуктів, можливі порушення з боку правоохоронних органів під час проведення слідчих та процесуальних дій, затримки з виконанням ухвал слідчих суддів про повернення майна, арешт якого було скасовано, бездіяльність правоохоронних органів під час слідчих дій в межах кримінальних проваджень.

З 5 скарг у другому кварталі до 15 у третьому кварталі 2025 року зросла кількість звернень щодо дій БЕБ. 4 такі скарги Рада взяла в роботу протягом кварталу та одну справу закрила успішно. Половину скарг на дії або бездіяльність БЕБ, які надійшли протягом третього 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).

Дії державних регуляторів

У звітному кварталі Рада отримала 23 скарги з приводу дій державних регуляторів, що склало 10% від загальної кількості звернень. В роботу було взято 5 скарг, закрито 9 справ.

Звернення стосувались перевірок Державної служби з питань праці (Держпраці), ненадання Держпраці відповіді на запит про доступ до публічної інформації, накладення штрафу з боку Державної служби з

лікарських засобів та контролю за наркотиками, неможливості отримати фінансування для відновлення активів, знищених під час військової агресії рф.

Крім того, в третьому 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, які ми детальніше описували у попередньому звіті.

Митні питання

У третьому кварталі 2025 року Рада отримала 15 скарг з митних питань. Їх кількість стабільно залишається на рівні 7-9% залежно від кварталу. Більша частина скарг на митну тематику в цьому періоді розподілилась в рівній частині на питання, пов'язані з коригуванням митної вартості (5 скарг) та затримкою в митному пропуску товарів через митний кордон (5 скарг).

Але також у цьому кварталі до Ради надходили й скарги бізнесу з інших питань, зокрема щодо результатів митних перевірок (1 скарга) та щодо перешкод у застосуванні знижених ставок антидемпінгового мита (1 скарга).

Для врегулювання складних питань бізнесу у взаємодії з митницею Рада регулярно проводить робочі зустрічі Експертної групи з Державною митною службою України.

У звітному кварталі на зустрічі в рамках Експертної групи сторони розглянули низку проблемних питань бізнесу під час митного

оформлення. Зокрема, Рада продовжила опрацьовувати складнощі з отриманням сертифікатів EUR.1 на експортований товар, перешкоди при розмитненні медичної марлі у рулонах як медичного виробу за зниженою ставкою ПДВ (7%) та проблематику імпорту ароматичних сумішей для м'ясних продуктів з мускатним горіхом – оскільки у їх складі наявна природна речовина «сафрол», яка належить до прекурсорів. У цьому кварталі нарешті вдалось забезпечити можливість імпорту продукції з природним вмістом сафролу завдяки внесенню необхідних змін до Постанови Кабінету Міністрів України від 6 травня 2000 р. № 770 та скасуванню в адміністративному порядку рішень митних органів про відмову у митному оформленні.

Окрім обговорення скарг на митну тематику в межах Експертної групи, Рада супроводжує підприємців під час оскарження дій або рішень митниці в досудовому порядку та допомагає налагодити взаємну комунікацію для пошуку порозуміння та ефективних рішень.

Дії органів місцевого самоврядування

Підприємці подали 11 скарг до Ради на дії органів місцевого самоврядування.

Звернення стосувались ненадання відповідей місцевим органом на заяви про потенційне забруднення ділянок

вибухонебезпечними предметами, відхилення тендерної пропозиції для участі у закупівлях, виконання судового рішення щодо стягнення з міського бюджету майнової шкоди та інших питань.

1.3 Часові межі попереднього розгляду скарг

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

13 робочих днів

1.4 Кількість проведених розглядів та причини залишення скарг без руху

У липні-вересні 2025 року Рада
бізнес-омбудсмена отримала

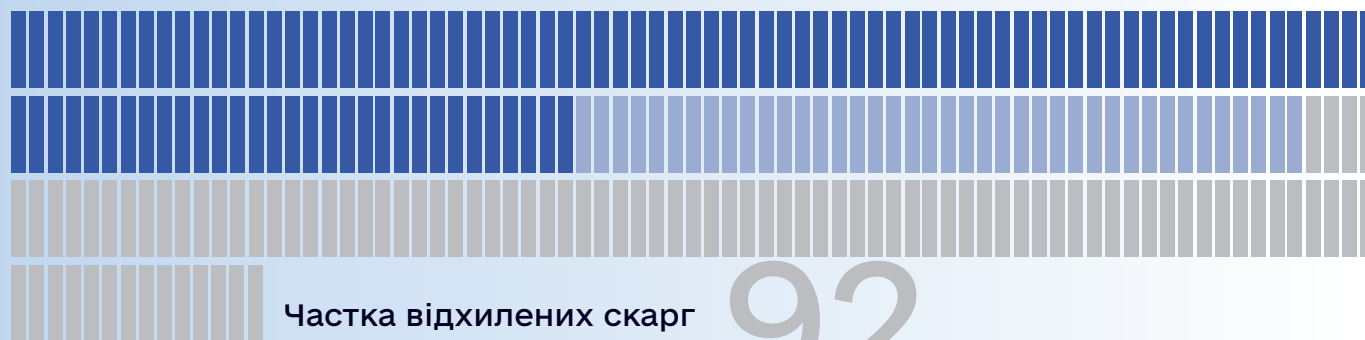
225 скарг

Розслідування

116

Скарги, що перебували на стадії
попереднього розгляду

40



1.5 Основні причини відхилення скарг у III кв. 2025 року

Предмет скарги виходить за межі компетенції бізнес-омбудсмена	54
Скарга є безпідставною, або інші органи або установи вже розглядають таку справу	12
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо якої було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше подібне рішення	9
Якщо на думку бізнес-омбудсмена скаржник не виявляє достатній рівень співпраці	8
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, визначає, що розгляд скарги не є необхідним	3
Розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться	2
Скарга стосується питання, щодо якого бізнес-омбудсмен вже приймав рішення раніше	1
Якщо скаржник вимагає відкликання скарги, бізнес-омбудсмен повинен припинити її розгляд	1
Скарга, подана до Ради повторно після прийняття рішення про її відхилення, не розглядається, крім випадків, коли скаржником зазначаються дійсно нові обставини або надаються нові факти або суттєві докази	1
Будь-які заяви, що не містять скарг щодо недобросовісної поведінки, а запити щодо подання роз'яснень, іншої інформації або документів тощо, не вважаються скаргами та не підлягають розгляду бізнес-омбудсменом	1
Всього	92

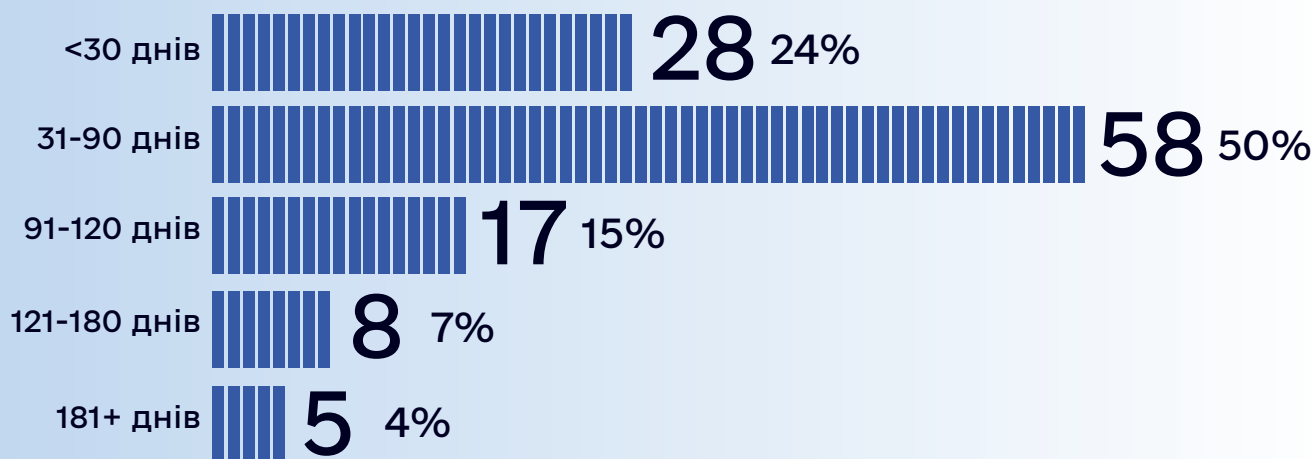
1.6 Часові межі проведення розслідувань

Середня тривалість розслідувань склала

70 днів

що на 20 днів менше періоду, передбаченого Регламентом.

Відсоток закритих справ по днях:



74%

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

Дякуємо Раді бізнес-омбудсмена за підтримку!

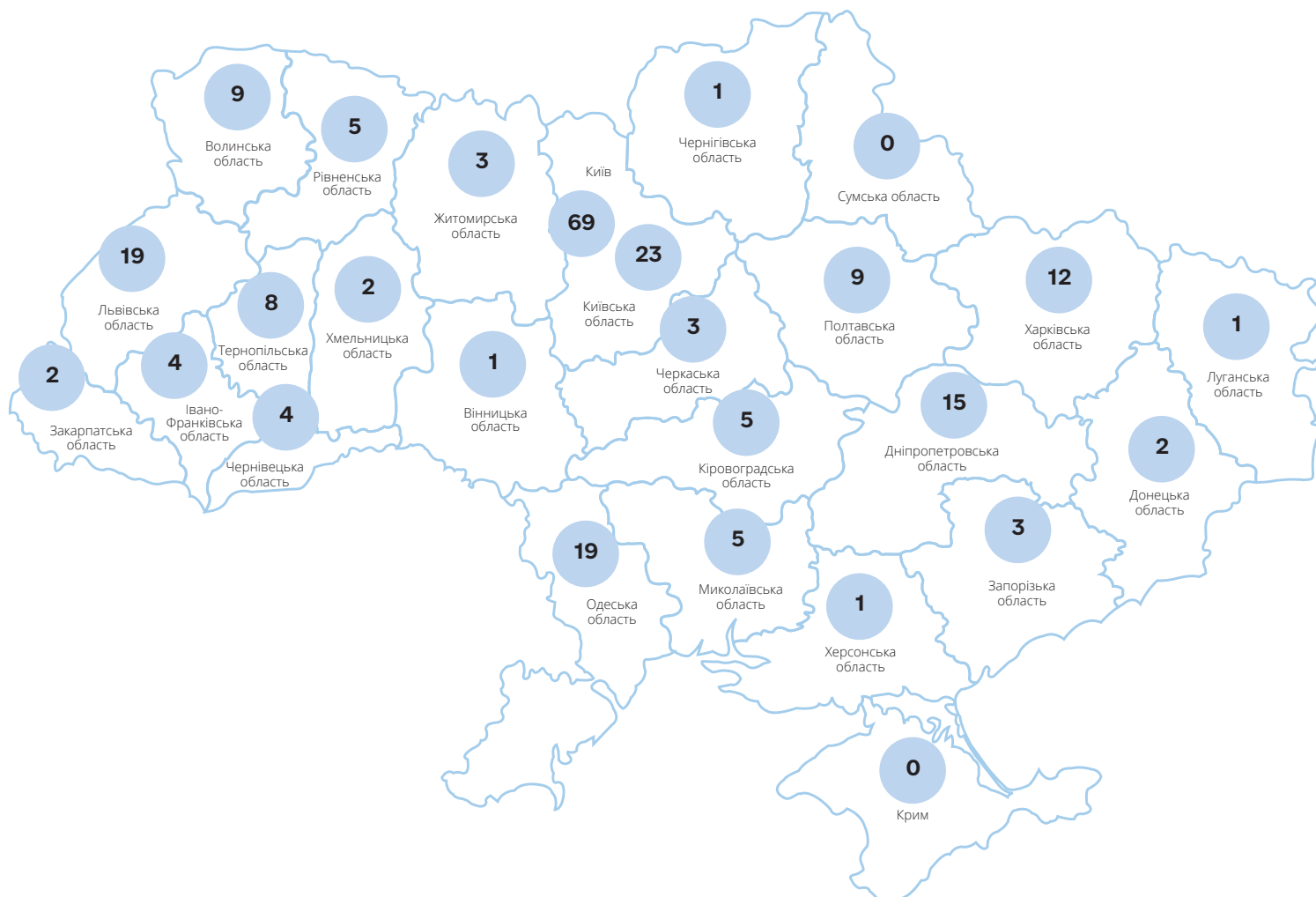
Дуже приємно знати, що бізнес може розраховувати на допомогу від Ради у проблемних ситуаціях, а також разом святкувати успішні кейси, адже вони додають сил і позитивних очікувань на майбутнє.

Тому ми дуже сподіваємось, що наше з Вами досягнення у вигляді досудового врегулювання цього кейсу / зміни підходу з боку ДЦЗ в цілому до подібних ситуацій, допоможе також десяткам / сотням інших суб'єктів господарювання по всій країні (учасникам першої хвилі) не стати жертвами неправомірних дій та непослідовної поведінки з боку посадових осіб обласних ДЦЗ.

Адже такі неправомірні дії з боку посадових осіб дійсно підривають довіру та намір скористатись такою чудовою програмою державної підтримки підприємництва.

Представник скаржника

1.7 Географія скажниківів



Походження капіталу

88% Український бізнес

Компанії з іноземними інвестиціями **12%**

Найбільше до РБО скажняться українські компанії – 88%. Частка скарг іноземного бізнесу у третьому кварталі 2025 року склала 12%.

Розмір бізнесу

30% Великий

Малий та середній **70%**

Традиційно більше половини скарг до Ради бізнес-омбудсмена подають саме представники малого та середнього бізнесу. Так, у III кв. 2025 року частка звернень від МСП склала 70% тоді, як великого бізнесу – 30%.

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

Рада бізнес-омбудсмена уважно стежить за змінами у системі адміністрування ПДВ та регулярно проводить зустрічі з Міністерством фінансів і Державною податковою службою, щоб обговорити шляхи вдосконалення роботи СМКОР і посилення довіри між фіскальними органами та бізнесом. Така взаємодія відповідає високому суспільному та економічному запиту на прозоре, справедливе й прогнозоване адміністрування ПДВ, яке не створює зайвих перешкод для сумлінних платників податків.

Свої пропозиції щодо покращення податкової системи Рада формулює у звітах за результатами власних розслідувань. Зокрема, дослідивши проблеми у функціонуванні [СМКОР](#) (2023) та системи [податкових перевірок](#) (2024), Рада виявила

низку недоліків у податковому адмініструванні та наголосила на необхідності забезпечити реальну податкову справедливість і відновити довіру бізнесу до податкових органів.



За підсумками розслідування щодо роботи СМКОР, проведеного за власною ініціативою, Рада надала державним органам низку рекомендацій. Вони стосувалися, зокрема:

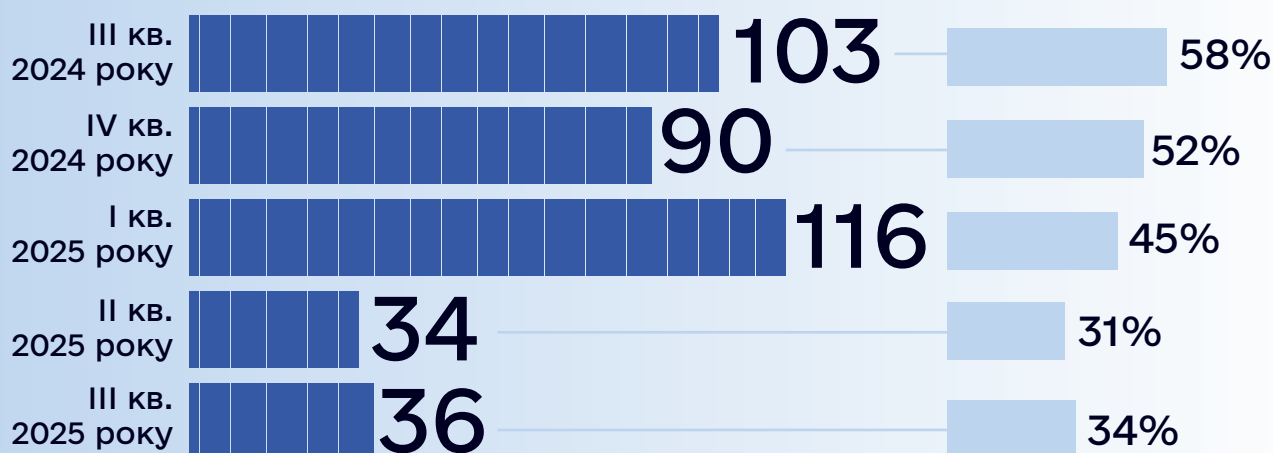
- запровадження адміністративного оскарження рішень про ризиковість платника;
- перегляду підходів до врахування таблиць даних;
- удосконалення аналітичних функцій системи та її адаптації до змін законодавства;
- покращення форм рішень про ризиковість платників і неврахування таблиць даних;
- розширення переліку показників позитивної податкової історії;
- створення регіональних комунікаційних платформ для обговорення проблемних питань;
- залучення парламенту до обговорення пропозицій бізнесу та отримання зворотного зв'язку.

Динаміка зупинок реєстрації ПН/РК та сума заблокованого ПДВ



Згідно з отриманою від ДПС статистикою, Рада спостерігає тенденції до стабілізації блокування податкових накладних. Це може свідчити про поступове вирівнювання процесу контролю та зменшення випадків неправомірного блокування, що позитивно впливає на бізнес-клімат і довіру до податкової системи.

Динаміка скарг бізнесу щодо СМКОР у 2024-2025 рр.



Динаміка отриманих скарг бізнесу на тему СМКОР свідчить про зменшення кількості скарг з приводу блокування накладних від початку 2025 року. Відтак їх пропорція скоротилася від 52% до 34% у третьому кварталі 2025 року проти 58% в аналогічному кварталі 2024 року. Кількість скарг на тему СМКОР зменшилась в річному вимірі на дві треті відносно третього кварталу 2024 року.

Рада нагадує ДПС України про актуальні рекомендації щодо СМКОР

- 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

Рада відкрито пропонує ДПС України експертну та консультативну допомогу щодо змін в адмініструванні податків й впровадженні принципів «спершу консультування», аби налагодити взаємодію платників з податковою та покращити довіру між ними.



Дозвольте щиро подякувати Вам та всій команді Ради бізнес-омбудсмена за ту увагу, підтримку та високий професіоналізм, які Ви проявили, прийнявши до розгляду наше звернення щодо невиконання фінансових зобов'язань з боку Міністерства внутрішніх справ України.

Ми глибоко цінуємо ту принципову позицію, з якою Ваша Рада захищає інтереси бізнесу, зокрема в питаннях, що стосуються післявоєнного відновлення країни. Особливу вдячність хочемо висловити інспекторці, яка із надзвичайною чуйністю та відповідальністю супроводжує наше питання. Її компетентність та оперативність викликають щирий захват.

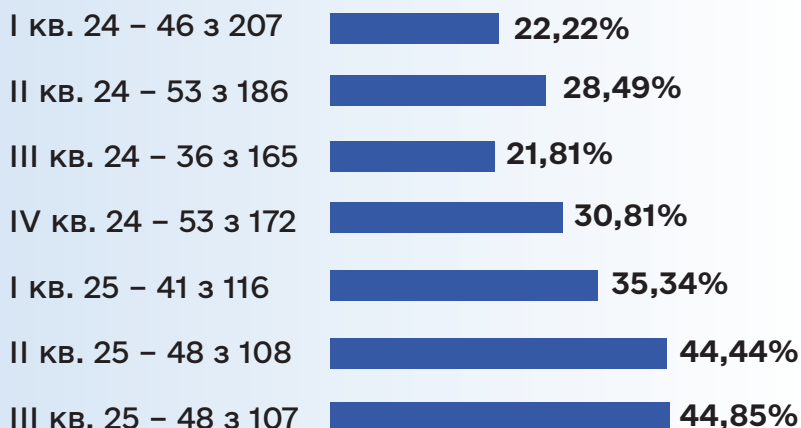
Ми переконані, що Ваша підтримка відіграє ключову роль у відновленні довіри з боку міжнародних партнерів до бізнес-середовища в Україні, а також сприяє залученню нових інвестицій для відновлення країни.

Ще раз щиро дякуємо за Ваше сприяння і з нетерпінням чекаємо на подальший розвиток справи.

Консалтингова компанія

3. Спецтема звіту: Тенденції податкових перевірок

Рада бізнес-омбудсмена продовжує спостерігати тенденцію до зменшення кількості звернень бізнесу з податкових питань, водночас фіксує поступове зростання частки скарг, що стосуються податкових перевірок.



Тож Рада приділяє особливу увагу питанням податкових перевірок та пильнує статус виконання рекомендацій, викладених у звіті за результатами розслідування за власною ініціативою [«Податкові перевірки – перевіряй, але довіряй»](#). Протягом звітного кварталу Рада відзначає певний поступ у виконанні рекомендацій, зокрема щодо впровадження підходу «спершу консультування».

Спершу консультування

Прозорі дані та KPI

Оцінка рівня довіри

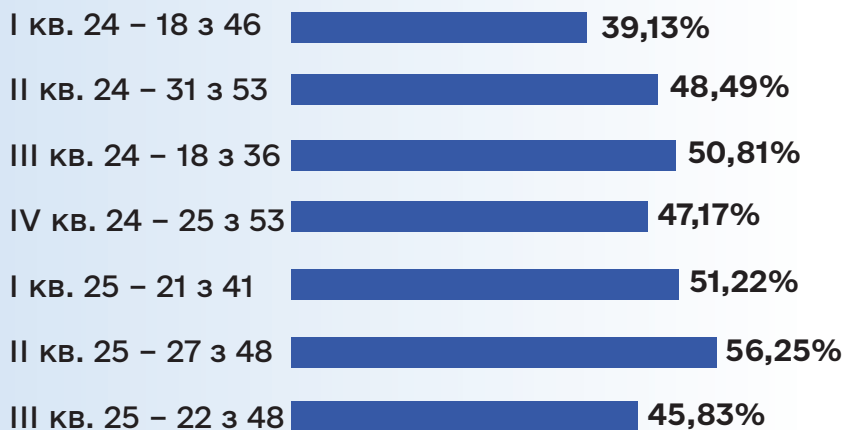
Врахування реалій судової системи

Справедливе правозастосування

Обов'язкова правова оцінка висновків актів

Точкові покращення

РБО також спостерігає послідовне коливання у бік зростання частки скарг щодо перевірок від великих платників податків:



Колівання у бік зростання фокуса на великих платниках податків, яке простежується у зверненнях бізнесу, спонукало Раду взяти участь у спільному заході з Всеукраїнською мережею доброчесності та комплаєнсу (UNIC) на тему «Комплаєнс і податково-митне регулювання: шлях до довіри та прозорості» (липень 2025 року), до якого долучилась ДПС України.

Під час обговорення бізнес-спільнота та державні органи спільно розглядали питання доброчесності у податковій сфері, а також можливість створення стимулів для заохочення доброчесності. Це підштовхнуло Раду до подальших роздумів над питанням рівня податкового комплаєнсу, який можна вважати достатнім, а також над тим, чи рівень кількості перевірок серед великих платників відповідає ризикоорієнтованому підходу.

За галузевою структурою переважна частина звернень у сфері податкових перевірок у цьому кварталі стосувалася секторів:

- виробництва – 18,75%,
- сільського господарства та гірничодобувної промисловості – 14,58%,
- оптової торгівлі, а також нерухомості й будівництва – по 10,42% кожен.

У регіональному розрізі традиційно близько половини звернень надходить до Ради бізнес-омбудсмена від бізнесу з Києва та Київської області (47,92% у третьому кварталі 2025 року).

Прикметно, що саме на Київщині через ліквідацію Окружного адміністративного суду м. Києва існують суттєві ускладнення з тривалістю судових розглядів, що затримує узгодження результатів податкових перевірок за справами із багатомільйонними донарахуваннями або сумами ПДВ до відшкодування. Рекомендації РБО щодо варіантів врегулювання ситуації залишаються актуальними і у звітному кварталі. Рада продовжувала працювати з ДПС України над впровадженням інструментів для альтернативного врегулювання податкових спорів.

Хоча певна частина мораторіїв на проведення перевірок ще діють (з тих, що запроваджені у 2022 році, а згодом – за рішенням РНБО від 21 липня 2025 року), перевірки тривають і охоплюють широкий спектр питань.

Проблемні аспекти податкових перевірок у скаргах платників

До Ради надходять скарги, що стосуються багатоепізодних перевірок, за результатами яких складаються акти інколи обсягом понад 100 сторінок та десятків податкових повідомлень-рішень, які потребують ретельного аналізу.

Поряд з тим, податкові перевірки часто охоплюють ширші періоди (до семи років), у зв'язку з ковідним та воєнним мораторіями, що збільшує обсяг роботи з опрацювання первинних документів.

Супровід однієї податкової перевірки та процедури адміністративного оскарження вимагає значних ресурсів і часу від усіх сторін — бізнесу, податкових органів (як регіонального, так і центрального рівня), а також і самої Ради.

Під час перевірок підіймається багато питань, як досить типових, що вже неодноразово отримували оцінку у судах і по яким є обов'язкові для врахування позиції Верховного Суду, так і — нових.

Одним із нових напрямів стали штрафи за неவிдачу фіскальних чеків при відправленні товарів через «Нову пошту» на умовах післяплати. За окремими зверненнями бізнесу до Ради бізнес-омбудсмена сума таких штрафів вже сягнула близько 20 млн грн, що зумовлено застосуванням санкцій у розмірі 100–150% від усіх розрахункових операцій, проведених через систему NovaPay за тривалий період.

Доцільність і пропорційність саме таких санкцій викликають обґрунтовані питання, особливо якщо

йдеться про безготівкові операції, за якими наявна сплата податків та вочевидь неможливе приховування доходів.

РБО висвітлювала своє бачення щодо питань законності та справедливості практик із застосування таких штрафів, як під час розглядів індивідуальних скарг, так і під час низки публічних заходів та обговорень. Рада сподівається, що практика Верховного Суду допоможе поставити крапку у цьому питанні та сприятиме встановленню законних, справедливих і пропорційних підходів до застосування санкцій.

Також РБО продовжує спостерігати, що за результатами податкових перевірок бізнесу часто донараховуються значні суми, іноді понад 100 млн грн за одним актом перевірки.

У більшості випадків бізнес користується процедурою адміністративного оскарження, до якої долучається і Рада. За третій квартал 2025 року Раді вдалось досягнути успішного результату для скаргників на загальну суму 425 млн грн скасованих податкових донарахувань за податковими повідомленнями-рішеннями.

Рада переконана у важливості ефективного функціонування процедури адміністративного оскарження, коли вищий контролюючий орган забезпечує остаточну визначеність щодо спірних питань, а також сприяє запобіганню спорів, які, ймовірно, не матимуть судової перспективи.

Доперевірки після процедури адміністративного оскарження

У своїй практиці Рада фіксує випадки, коли після адміністративного оскарження та скасування податкових

донарахувань питання направляється на доперевірку за п. 78.1.12 ст. 78 Податкового кодексу, яка часто закінчується тими ж висновками.

У третьому кварталі 2025 року навіть зафіксовано випадок, коли в результаті адміністративного оскарження те саме питання чотири рази поспіль направлялося на доперевірку.

Таке «замкнене коло» у процедурах створює надмірне навантаження на бізнес, податкові органи та навіть Раду, збільшуючи витрати часу та ресурсів.

На переконання РБО, доцільно **пильнувати за ефективністю застосування інституту доперевірок за п. 78.1.12 ст. 78 Податкового кодексу через аналіз ініційованих дисциплінарних проваджень та оцінку їх результативності.**

Після завершення адміністративного оскарження значна частина донарахувань за результатами податкових перевірок все одно потрапляє до судів, що призводить до тривалого узгодження результатів перевірок і перешкоджає стратегічному плануванню діяльності як бізнесу, так і держави.

РБО і надалі приділятиме увагу питанням податкових перевірок, моніторитиме виконання рекомендацій, оприлюднених у звіті за результатами власного розслідування, та сприятиме впровадженню принципів доброчесності, пропорційності та справедливості у податковому адмініструванні.

Актуальні кейси

За сприяння РБО ДПС скасувала податкові повідомлення-рішення на загальну суму понад 120 млн грн

Українське підприємство з відомої міжнародної групи, що займається виробництвом та продажем лікарських препаратів, засобів для здоров'я, а також товарів для дому, звернулось до Ради зі скаргою на результати податкової перевірки.

На думку податкової, підприємство завищило суму ПДВ, яка підлягає бюджетному відшкодуванню та, яка зараховується у податковий кредит наступних періодів, на загальну суму понад 120 млн грн.

Претензії стосувались придбання підприємством рекламних та маркетингових послуг в аптечних мережах. Податкова наполягала на тому, що реклама здійснювалась щодо торговельних марок нерезидента, а маркетингові послуги – не підтверджені, бо не надано фотофіксації та не спрямовані на отримання доходу підприємством.

Під час розгляду скарги за участю представників ДПС України, підприємства та Ради бізнес-омбудсмена, Рада підтримала позицію підприємства та звернула увагу, що компанія надала повний пакет первинних документів, які підтверджують, що рекламувалися саме товари, а не торгові марки.

Також Рада відзначила, що законодавство не передбачає обов'язку фотофіксації маркетингових послуг, а результативність рекламних та маркетингових заходів за своєю природою має відстрочений характер і не завжди проявляється у вигляді негайного збільшення обсягів продажів та доходів. Ці аргументи Рада також детально виклала в офіційному листі до ДПС України.

За результатами розгляду, ДПС України врахувала позицію підприємства, підтриману Радою, та скасувала податкові повідомлення-рішення на загальну суму понад 120 млн грн.

Рада допомогла компанії-лідеру у сфері виробництва деревних плитних матеріалів домогтись скасування податку та штрафу на загальну суму майже 40 млн грн

Компанія, що належить до міжнародної групи, що є провідним виробником деревних плит, звернулась до Ради зі скаргою на податкові донарахування у загальній сумі майже 40 млн грн.

Податкова заперечила застосування компанією знижених ставок з податку на доходи нерезидентів за Конвенцією з Кіпром про уникнення подвійного оподаткування щодо виплати компанією процентів за користування позицією. Податкова вважала, що кіпрська компанія, що є отримувачем доходів, не є бенефіціарним власником таких доходів, оскільки не мала права подальшого розпорядження доходом.

Рада взяла участь у розгляді скарги компанії в ДПС України та підтримала позицію компанії з огляду на те, що компанія надала достатнє підтвердження наявності у кіпрської компанії статусу резидента Кіпру та має активну господарську діяльність та економічну присутність на Кіпрі.

Також Рада відзначила, що існувала фінансова звітність та звіти аудиторів на підтвердження позиції компанії, які не були враховані під час перевірки. Ці аргументи Рада також детально виклала в офіційному листі до ДПС України.

За результатами розгляду, ДПС України врахувала позицію компанії, підтриману Радою, та скасувала донараховані компанії податок та штраф на суму майже 40 млн грн.

Дистриб'ютору відомої марки легкових автомобілів за допомогою Ради в адміністративному порядку вдалось скасувати податкові донарахування на суму майже 100 млн грн

До РБО звернувся офіційний дистриб'ютор відомої марки легкових автомобілів зі скаргою на результати податкової перевірки.

Податкова зробила висновок про те, що дистриб'ютор завищив суму ПДВ, яка зараховується до складу податкового кредиту наступних періодів, а також нарахував штрафні санкції за відсутність реєстрації податкових накладних в Єдиному реєстрі податкових накладних.

Податкова посилялась на те, що нібито договори відповідального зберігання, укладені дистриб'ютором з дилерами, є договорами комісії, а отже дистриб'ютор мав нарахувати податкові зобов'язання за датою передачі автомобілів на склад дилерам.

Рада з'ясувала, що підприємство імпортує та передає дилерам автомобілі на відповідальне зберігання, при цьому підприємство здійснює продаж автомобілів зі сплатою ПДВ у загальному порядку. Своєю чергою, дилери реалізують автомобілі споживачам самостійно та власним коштом, а підприємство лише надає дилерам деяку підтримку, зокрема маркетингову та сервісну.

Під час розгляду скарги за участю представників ДПС України, підприємства та Ради бізнес-омбудсмена, інспектори Ради підтримали позицію підприємства та звернули увагу, що укладені дистриб'ютором угоди відповідального зберігання автомобілів не містять ознак договору комісії. Оскільки дії виконуються не за рахунок дистриб'ютора, дилери не отримують

комісійної винагороди та дистриб'ютор не зберігає право власності на автомобілі. Такі аргументи Рада також виклала в офіційному листі до ДПС України.

За результатами розгляду ДПС України врахувала позицію підприємства, підтриману Радою, та скасувала податкові донарахування та штрафи на суму майже 100 млн грн.

Відомий виробник засобів захисту для рослин та посівного матеріалу зіштовхнувся з четвертим поспіль направленням на доперевірку

До Ради бізнес-омбудсмена звернулася компанія, яка є одним з відомих виробників засобів захисту рослин та посівного матеріалу щодо претензій податкового органу до обліку ретро-знижок. Внаслідок претензій податкова дійшла висновку, що компанія завищила суму бюджетного відшкодування на 67 млн грн та нарахувала ще 17 млн грн штрафу.

Компанія вже не вперше зверталась до Ради з цим питанням. Раніше, після заявлення бюджетного відшкодування результати документальної перевірки були успішно оскаржені до регіонального податкового органу у процедурі заперечень і призначена повторна (друга) перевірка. Згодом, із залученням Ради результати цієї повторної (другої) податкової перевірки були успішно оскаржені у процедурі адміністративного оскарження до ДПС України, яка знову скасувала висновки податкової і ще раз направила на повторну (третю) перевірку.

Так, у третьому кварталі 2025 року Рада вкотре опрацьовувала скаргу підприємства вже по третій податковій перевірці на підприємстві. Рада знову підготувала офіційний лист на підтримку позиції скаржника, а також

взяла участь у розгляді скарги в ДПС України.

Рада вкотре відзначила низьку якість матеріалів повторної податкової перевірки, а також констатувала невизначеність, в якій вимушено перебувало підприємство щодо правильності надання та обліку ретро-знижок, які є суттєвою частиною бізнес-процесів та складовою роботи агоринку.

Результати повторного (третього) аудиту були знову скасовані ДПС України. І справу ще раз (вчетверте) відправлено на повторну перевірку.

Тоді Рада обговорила ситуацію компанії з ДПС України у межах Експертної групи і просила врахувати, що неодноразові повторні перевірки з того самого питання не відповідають принципам належного урядування та правової визначеності, а також є надмірним адміністративним тягарем для платника податків.

Рада пропонувала залучити її медіаторів до процесу проведення четвертої перевірки компанії, аби полегодити комунікацію між платником і податковою. Проте така ідея була відкинута через відсутність відповідних правових підстав у ПКУ.

4. Адміністративна процедура: впровадження ЗАП

Рада бізнес-омбудсмена активно долучена до процесу впровадження Закону України «Про адміністративну процедуру» (ЗАП). Протягом багатьох років Рада послідовно виступала за його ухвалення як за ключовий крок до формування прозорих і передбачуваних відносин між державою, громадянами та бізнесом, забезпечення ефективного механізму адміністративного оскарження.

Сьогодні Рада бере участь у практичній реалізації закону — допомагає органам влади впроваджувати його положення, організовує навчальні заходи для посадовців і представників бізнесу та розробляє практичні рекомендації.

Рамковий Закон про адміністративну процедуру покликаний зробити діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування більш уніфікованою, відкритою й зрозумілою. Його впровадження створює для бізнесу дієві механізми

досудового оскарження рішень, дій чи бездіяльності органів влади, сприяє зміцненню довіри до публічної адміністрації та підвищенню якості взаємодії держави з громадянами і підприємцями.

Над втіленням ЗАП на місцях Рада працює в партнерстві з експертами проєкту ЄС EU4PAR2. Спільно з ними та Львівською міською радою (ЛМР) РБО запустила пілотний 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.

У звітному кварталі

Рада спільно з EU4PAR2 та ЛМР провела низку зустрічей, під час яких детально дослідила сфери, в яких генерується найбільша кількість відмовних та обтяжуючих рішень. Ними виявились містобудування, благоустрій, зовнішня реклама та земельні відносини.

Після опрацювання статистичної інформації Рада переходить до наступних етапів проєкту, які передбачають розробку та проведення тренінгів щодо ЗАП, а також створення міської Комісії з розгляду скарг.

У наступному кварталі

Рада працюватиме над моделюванням роботи Комісії з розгляду скарг для подальшого обговорення з ЛМР та експертами.

Також у жовтні інспектори РБО планують взяти участь у III Школі адміністративної процедури з виступом на тему того, як працює ЗАП для бізнесу. А у листопаді планується проведення ознайомчого тренінгу для співробітників ЛМР з приводу застосування ЗАП. До кінця 2025 року

у співпраці з Офісом з розвитку підприємництва та експорту Рада проведе перший вебінар для бізнесу щодо дії закону про адмінпроцедуру та можливостей його застосування суб'єктами господарювання.

Про прогрес та результати проєкту «Львів: ЗАПровадження» та тематичних освітніх заходів ми розкажемо більше у наступному квартальному звіті.



5. Від аналітики до дії:

як системні рекомендації Ради бізнес-омбудсмена формують підходи відновлення України

Процеси відновлення України розпочались разом з ліквідацією перших наслідків повномасштабного вторгнення російських військ в Україну. Попри залученість до всіх процесів відновлення, повноформатну роботу відповідного напрямку Policy & Recovery Рада розгорнула лише з вересня 2024 року, а перші напрацювання команди були присвячені системним викликам. У центрі цього процесу – критична інфраструктура: енергетика, транспорт, соціальні об'єкти. Саме від того, наскільки злагоджено, відкрито й швидко реалізуються проєкти відбудови, залежить життєстійкість економіки, довіра бізнесу й відновлення нормального життя громад.

Рада бізнес-омбудсмена у своєму системному звіті «Проблеми захисту та відновлення критичної інфраструктури із залученням приватного сектору» визначила першочергові бар'єри, які гальмують і створюють перешкоди для реалізації відповідних проєктів. Спектр «гарячих» питань стосується як правової визначеності у сфері будівництва критичної інфраструктури (на момент підготовки звіту), так і фрагментарності й непрозорості закупівель, недосконалої системи публічно-приватного партнерства та обмеження правових та інституційних

механізмів залучення приватного сектору до процесів відновлення.

Сформовані Радою, разом з представниками бізнесу та експертним середовищем, системні рекомендації поступово втілюються у ключові рішення Уряду та парламенту з реальним впливом на бізнес-середовище та економічні процеси. Нижче представлено чотири рекомендації Ради бізнес-омбудсмена, реалізація яких уже продемонструвала свій ефект для відновлення та розвитку приватного сектору.

1. Врегулювання питань будівництва та захисту критичної інфраструктури

Однією з перших нагальних проблем, на яку Рада звернула увагу у своєму звіті, була відсутність стабільної нормативної бази для швидкого будівництва, реконструкції та ремонту об'єктів критичної інфраструктури паливно-енергетичного сектору. Протягом тривалого часу ці роботи

здійснювалися за експериментальним проєктом (постанова КМУ від 27 грудня 2022 року №1482), який мав тимчасовий характер і залишав компанії-підрядників у стані правової невизначеності після закінчення терміну її дії.

Приклад: Правова невизначеність щодо реалізації проєктів з відновлення критичної інфраструктури

Одна з найбільших будівельних компаній України звернулася до Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою, у якій, серед іншого, порушила питання правової невизначеності щодо реалізації подібних проєктів у майбутньому. Проблема полягала в тому, що державні програми будівництва та укріплення об'єктів критичної інфраструктури діяли на підставі тимчасових урядових постанов, термін яких завершувався наприкінці 2024 року. Після цього у підрядників фактично не залишалося правового механізму для продовження робіт — ні чітко визначеного порядку затвердження проєктів, ні гарантій фінансування, ні правил укладання контрактів. Це створювало ситуацію, коли бізнес, навіть маючи технічні можливості та ресурси для участі у відновленні, не міг упевнено планувати діяльність, укласти довгострокові угоди чи інвестувати у виробничі потужності. Відсутність сталого нормативного поля призводила до затримок у реалізації важливих інфраструктурних проєктів і зменшувала зацікавленість приватних компаній у співпраці з державою.

У своїх рекомендаціях Рада наполягала на необхідності створення постійного правового механізму, який би забезпечив прозорі та передбачувані умови для реалізації таких проєктів. Рада та ринок був почутий і цю позицію було враховано під час ухвалення постанови КМУ від 7 лютого 2025 року №142, якою розширено правове регулювання робіт на об'єктах критичної інфраструктури. Документ запровадив комплексний порядок проведення будівництва, реконструкції, капітальних ремонтів та інженерно-технічних заходів із захисту, заклавши правову основу для довгострокових інвестицій у відновлення. Для бізнесу це означає появу передбачуваного та захищеного регуляторного поля, у якому можна укласти багаторічні контракти, прогнозувати фінансові

потоки й уникати затримок через невизначеність або суперечності у законодавстві. Компанії отримали чіткі правила, що знижують ризики перевірок і дозволяють діяти впевнено навіть у складних умовах воєнного стану. Стабільність правового режиму також стимулює приплив інвестицій у будівельний та енергетичний сектори, розширює можливості участі міжнародних підрядників і постачальників, а відтак – підвищує рівень конкуренції, якість робіт і технологічний рівень виконання.

Таким чином, реалізація рекомендації Ради сприяла створенню стабільного правового середовища, у якому відновлення енергетичних об'єктів і транспортних шляхів стає не лише технічним процесом, а драйвером ділової активності, що зміцнює економічну стійкість країни.

2. Централізована закупівельна організація (ЦЗО) при Агентстві відновлення

Фрагментарність і непрозорість закупівель у сфері відновлення були серед найгостріших проблем, визначених Радою у звіті. Замовники проводили тендери самостійно,

часто без єдиних вимог і стандартів, що зменшувало конкуренцію, підвищувало ризики зловживань і стримувало бізнес від участі у проєктах.

Приклад: Майже 97 % закупівель без конкуренції – відсутність координації між замовниками та слабка конкуренція

У 2024 році через систему Prozorro було завершено понад 134 000 закупівель у категорії «Будівельні роботи та поточний ремонт» (що охоплює більшість заходів із відновлення) на суму 271,6 млрд грн. З них 96,6 % закупівель (приблизно 224 млрд грн) відбулися лише з одним учасником, тобто без конкуренції. При цьому лише 300 процедур (на суму 2,2 млрд грн) передбачали участь п'яти або більше компаній – тобто реальну конкуренцію¹. Аналітики також зафіксували масове дроблення закупівель: близько 12 000 процедур проводилися на суми 190–200 тис. грн – тобто на межі порогу, нижче якого дозволено уникати відкритих торгів. Таких закупівель у 27 разів більше, ніж із сумою трохи вище порогу (200–210 тис. грн). Це свідчить, що частина замовників свідомо «розбиває» великі обсяги на дрібні лоти, щоб уникнути конкурентних процедур.

Висновок: Цей приклад наочно показує, що за відсутності координації між замовниками та єдиних стандартів закупівель конкуренція практично зникає, а ринкові ціни не знижуються.

Рада бізнес-омбудсмена рекомендувала створити централізовану закупівельну організацію у сфері відновлення, яка б забезпечувала єдність підходів, прозорість процедур і професіоналізацію закупівель. Ця рекомендація була реалізована: Уряд України ухвалив постанову №362 від 1 квітня 2025 року, якою створено ЦЗО у сфері управління Державного агентства відновлення та розвитку інфраструктури України. Відповідно до цієї постанови, ЦЗО здійснює закупівлі для потреб відновлення інфраструктури, проводить відкриті торги та укладає рамкові угоди, забезпечуючи прозорість і ефективність використання державних коштів. У травні 2025 року Агентство затвердило Концепцію корпоративного врядування ЦЗО, яка визначає структуру наглядової ради, звітність і механізми контролю. ЦЗО створює єдині стандарти закупівель, формує професійну команду закупівельників, уніфікує документацію й

ціноутворення. Така модель суттєво підвищує передбачуваність процедур, зменшує витрати держави й бізнесу на підготовку тендерів, відкриває шлях до участі малих і середніх компаній, а також міжнародних постачальників.

Для бізнесу це означає формування відкритого, конкурентного ринку відновлення, де рішення ухвалюються на основі професійних критеріїв, а не суб'єктивних домовленостей. Зростає довіра до результатів торгів, знижується адміністративне навантаження, розширюється ринок можливостей і партнерств для українських та іноземних компаній. Для держави – це зміцнення спроможності реалізовувати масштабні інфраструктурні програми, підвищення ефективності витрат і довіри донорів. Централізація закупівель формує єдині правила гри, підвищує підзвітність і створює передумови для довгострокового планування відбудови. У ширшому сенсі, запровадження ЦЗО стало прикладом інституційного

¹ <https://epravda.com.ua/finances/torik-mayzhe-usi-publichni-zakupivli-na-vidnovlennya-proyshli-bez-konkurenciji-803134/>

розвитку — коли реформи у сфері відновлення створюють нову якість взаємодії між державою, бізнесом і суспільством, засновану на прозорості, професіоналізмі та довірі. Централізація закупівель перетворює фрагментовану систему на структурований, прозорий механізм, здатний забезпечувати масштабні програми відновлення.

Наразі Рада бізнес-омбудсмена завершує підготовку аналітичної записки «Централізована закупівельна організація — нові підходи до закупівель, пов'язаних із питаннями відновлення», яка детально аналізує модель ЦЗО та надає рекомендації для підвищення її ефективності. Презентація документа відбудеться найближчим часом.

3. Удосконалення системи публічно-приватного партнерства

Одним із ключових напрямів, визначених у рекомендаціях Ради бізнес-омбудсмена, було забезпечення міжнародного доступу та гармонізації процедур у сфері публічно-приватного партнерства (ППП). Рада наголошувала: без залучення

приватного капіталу масштабна відбудова неможлива. За оцінкою Світового банку, потреба у відновленні України перевищує 524 млрд доларів США (спільна оцінка Світового банку, Європейської комісії, ООН та уряду України — RDNA4, 25 лютого 2025 року).

Приклад: Порт «Ольвія» — призупинення концесійного проєкту через відсутність гнучких механізмів у законодавстві

Порт «Ольвія» (Миколаївська область) було передано в концесію на 35 років компанії QTerminals Olvia у грудні 2021 року — це мав бути один із перших великих інвестиційних проєктів публічно-приватного партнерства в Україні. Після початку повномасштабного вторгнення реалізацію концесійного проєкту було фактично зупинено — інвестор не міг виконувати зобов'язання, а держава не мала законодавчих механізмів, щоб адаптувати або тимчасово змінити умови договору відповідно до обставин воєнного стану.

У серпні 2025 року Уряд України та катарська компанія QTerminals підписали меморандум про відновлення співпраці, у якому вже передбачено можливість коригування договору на основі положень оновленого закону про публічно-приватне партнерство. Нове законодавство створює правове підґрунтя для призупинення, перегляду або зміни фінансових умов концесійних угод у випадку форс-мажорних обставин, що дозволяє зберігати партнерство навіть у кризових ситуаціях².

Саме цю рекомендацію реалізовано через ухвалення Закону України «Про публічно-приватне партнерство» № 4510-IX, який набирає чинності 31 жовтня 2025 року. Закон гармонізує правила PPP із європейським

законодавством, чітко відокремлює партнерські договори від публічних закупівель, запроваджує нову термінологію («грант для PPP», «плата за експлуатаційну готовність», «допоміжне майно»), вводить

2 https://interfax.com.ua/news/general/1096208.html?utm_

допорогові проекти (до 5,538 млн євро) зі спрощеною процедурою, а також розширює сфери застосування – від енергетики та транспорту до охорони здоров'я, цифрової інфраструктури й соціального житла. Закон закріплює принципи сталого розвитку відповідно до цілей ООН, передбачає можливість використання арбітражу, медіації та міжнародних механізмів захисту інвесторів. Уперше також передбачено грантову підтримку проектів ППП, що відкриває шлях до ширшої участі донорів і міжнародних фінансових інституцій.

Ці законодавчі зміни відкривають для бізнесу можливість брати участь у великих інфраструктурних проектах

на зрозумілих і передбачуваних умовах. З'являється гнучкість у формах співпраці, прозорість у розподілі ризиків і гарантії стабільності контрактів. Для іноземних інвесторів це означає зниження бар'єрів входу на український ринок і зростання довіри до партнерства з державою. Закон формує сучасний інвестиційний клімат – коли приватний капітал стає не донором, а повноправним партнером держави у відбудові. Для економіки це означає нові джерела фінансування, зростання конкуренції й пришвидшення модернізації інфраструктури, а для громад – реалізацію проектів, що реально покращують якість життя.

Приклад: Порт «Чорноморськ» – запуск концесійного проекту в межах оновленого законодавства про публічно-приватне партнерство

Порт «Чорноморськ» (Одеська область) став першим концесійним проектом у портовій галузі, який запускається під час повномасштабної війни. Раніше подібні ініціативи зіштовхувалися з низкою системних проблем – тривалими погоджувальними процедурами, нечіткими вимогами до відбору інвестора та відсутністю прозорих фінансових механізмів, що фактично гальмувало підготовку нових концесій. 3 вересня 2025 року Віцепрем'єр-міністр з відновлення України – Міністр розвитку громад, територій та інфраструктури Олексій Кулеба підписав наказ про створення конкурсної комісії для запуску міжнародної процедури відбору приватного інвестора з розвитку Першого та Контейнерного терміналів порту. До підготовки конкурсної документації залучено Міжнародну фінансову корпорацію (IFC), Європейський банк реконструкції та розвитку (ЄБРР) та провідних міжнародних консультантів³.

Що змінив новий Закон про ППП: ухвалений у 2025 році Закон України «Про публічно-приватне партнерство» № 4510-IX гармонізував українське законодавство з європейськими стандартами. Він запровадив прозорі процедури проведення конкурсів, гнучкі фінансові інструменти (зокрема комбіноване фінансування за участю донорів і приватного капіталу) та збалансований розподіл ризиків між державою і партнером. Завдяки цьому стало можливим запустити концесію порту «Чорноморськ» за оновленими правилами – з чіткими гарантіями для інвестора, передбачуваними умовами договору та міжнародним рівнем прозорості.

3 <https://pppagency.gov.ua/uk/ukrayina-zapuskaye-najbilshyj-investycyjnyj-proyekt-na-umovah-publichno-pryvatnogo-partnerstva-u-portovij-sferi/>

4. Відмова від практики прямих договорів і врегулювання оперативних механізмів ППП

У Законі України «Про публічно-приватне партнерство» №4510-IX враховано рекомендацію Ради бізнес-омбудсмена щодо відмови від практики прямих договорів під час воєнного стану для закупівель, спрямованих на захист об'єктів

критичної інфраструктури. Раніше така практика, хоч і виправдовувалася нагальною потребою, створювала ризики непрозорості, вибірковості та правової невизначеності, що обмежувало доступ доброчесного бізнесу до участі у відбудові.

Приклад: Ремонт Миколаївської ТЕЦ без конкуренції

У 2025 році для ремонту Миколаївської теплоелектроцентральної уклали прямий договір без конкурентних процедур, пославшись на Постанову КМУ №1178, яка дозволяє укладання договорів без торгів під час воєнного стану. Роботи на майже 23 млн грн передбачали капітальний ремонт енергетичного обладнання, пошкодженого внаслідок обстрілів. Закупівлю провели без використання електронної системи, що усунуло конкуренцію та викликало запитання щодо обґрунтованості ціни та прозорості відбору підрядника⁴.

Додатково: У 2024 році лише на Півдні (Одеська, Миколаївська, Херсонська області) проведено 5 624 закупівлі без використання електронної системи Prozorro на 18,3 млрд грн — тобто поза конкуренцією, що підсилює ризики неефективного використання коштів і недовіри бізнесу⁵.

Новий законодавчий підхід замінив ці виняткові механізми на прозорі, конкурентні процедури визначення приватного партнера — відкриті торги, торги з обмеженою участю та конкурентний діалог. Це забезпечує єдині правила гри для бізнесу, посилює довіру до державних процесів і створює справедливе конкурентне бізнес-середовище, де приватний сектор може інвестувати й розвиватися без ризику правової плутанини.

Водночас у Законі №4510-IX передбачено чіткий порядок застосування прямих договорів у межах ППП у виняткових випадках — коли йдеться про термінові рішення у сфері критичної інфраструктури. Такі контракти можливі лише за умов обґрунтованості, звітності та

контролю, що дозволяє державі діяти оперативно, але без втрати прозорості. Завдяки цьому підприємці отримують захищене середовище для роботи навіть у кризових умовах: чіткі юридичні гарантії, захист від необґрунтованих звинувачень у «неконкурентності» й можливість оперативно долучатися до ключових проєктів з відновлення, не ризикуючи репутацією. Таке регулювання зміцнює інвестиційний клімат, стимулює участь приватного капіталу у відбудові та підвищує довіру бізнесу до державних процедур. У результаті формується зріла система співпраці, у якій прозорість і швидкість стають не взаємовиключними, а взаємопідсилювальними елементами розвитку бізнес-середовища в умовах післявоєнного відновлення.

4 <https://cpi.org.ua/news/mikolayivsku-tec-vidremontuye-za-23-miljoni-kompan/>

5 <https://cpi.org.ua/analytics/najdorozhchi-zakupivli-yaki-proveli-bez-konkursu-n/?utm>

6. Приклади успішно закритих розслідувань

Успішне оскарження ППР: скасовано відмову у бюджетному відшкодуванні на понад 50 млн грн



Компанія-імпортер звернулась до Ради бізнес-омбудсмена зі скаргою на прийняте податковим органом податкове повідомлення-рішення. ГУ ДПС провело документальну позапланову виїзну перевірку з метою встановлення достовірності нарахування сум бюджетного відшкодування ПДВ на поточний рахунок платника податку. Хоча перевірка не виявила жодних реальних порушень податкового законодавства, податківці все ж відмовили компанії у бюджетному відшкодуванні ПДВ на суму понад 50 млн грн.

ГУ ДПС аргументувало відмову тим, що податковий кредит має бути «погашений» у майбутньому податковими зобов'язаннями, які виникнуть у Скаржника у зв'язку з продажем імпортованого товару. При цьому в Акті перевірки чітко вказано, що всі умови для отримання бюджетного відшкодування Скаржником дотримані, а за результатом інвентаризації (в присутності представника ГУ ДПС) розбіжностей між даними бухгалтерського обліку та фактичними залишками товару на складі також не встановлено.

Бізнес з таким підходом не погодився: компанія надала всі первинні документи, які підтверджують імпорт товарів та сплату ПДВ, наявність достатнього реєстраційного ліміту, а також документально і фактично підтвердила наявність залишків товару на складі.

Рада підтримала скаржника, надіслала правову позицію до ДПС України та взяла участь у розгляді скарги на рівні центрального органу. Під час розгляду скарги вдалось відстояти позицію, що за відсутності з боку ГУ ДПС конкретних фактів чи обставин податкових правопорушень, що ставлять під сумнів формування від'ємного значення, заявленого до відшкодування, немає підстав для відмови у бюджетному відшкодуванні. Крім того, податковий орган не має повноважень самостійно вирішувати питання про спрямування суми

від'ємного значення на зменшення податкових зобов'язань майбутніх періодів без волевиявлення самого платника податків.

У ході розгляду скарги ГУ ДПС не змогло надати обґрунтованих аргументів на підтримку своєї позиції, а Скаржник та Рада навели аргументи, які переконали ДПС України в необхідності задоволення скарги та скасування оскаржуваного податкового повідомлення-рішення.

Штраф у 480 тис: як Рада бізнес-омбудсмена допомогла неурядовій організації відстояти свої права



До Ради бізнес-омбудсмена звернулася неурядова організація з проблемою розрахунку адміністративно-господарських санкцій на суму понад 480 тис гривень. На думку Фонду соціального захисту осіб з інвалідністю, організація порушила вимоги щодо створення робочих місць для працевлаштування осіб з інвалідністю.

Фонд дійшов висновку, що у 2024 році середньооблікова кількість працівників у заявника становила 10 осіб. Згідно із законом, це означає обов'язок створити щонайменше одне робоче місце для особи з інвалідністю. Оскільки такий обов'язок не був виконаний, організацію зобов'язали сплатити штраф.

Проте у скаржника були інші розрахунки. За його даними, перші працівники з'явилися тільки в червні 2024 року, а з січня по травень підприємство взагалі не мало штатного персоналу. Відтак реальна середньооблікова чисельність працівників за рік, згідно з Інструкцією Держстату №286, становила лише 6 осіб — тобто обов'язку створювати робочі місця для осіб з інвалідністю не виникало.

Попри подану скаргу, Фонд залишив її без розгляду, пославшись на пропущений строк для оскарження. При цьому у самому адміністративному акті не було зазначено, яким є строк подання скарги та як його обчислювати — а це суперечить нормам закону.

Інспектори Ради ретельно проаналізували ситуацію та дійшли висновку, що Фонд неправильно застосував методику обчислення середньооблікової чисельності працівників — не врахував місяці, коли штат був відсутній, і здійснив підрахунок лише на підставі семи місяців активної діяльності, а не повного календарного року, як того вимагає Інструкція №286.

Крім того, Рада вказала, що дані для обрахунку середньооблікової чисельності працівників мають братися із податкової звітності. А згідно з цією звітністю, у квітні та травні працівників не було,

отже розрахунок у 10 осіб був помилковим навіть з урахуванням доступних даних.

Рада звернулася до центрального органу Фонду з офіційним листом. У ньому вона попросила забезпечити неупереджений розгляд скарги, взяти до уваги юридичні аргументи, і провести спільну зустріч із представниками скаржника та Ради.

За результатами зустрічі Фонд рекомендував територіальному відділенню скасувати спірний розрахунок санкцій. Незабаром після цього заявник підтвердив, що розрахунок було анульовано, а питання вирішено на його користь.

Рада допомогла поновити ліцензію після порушення процедури перевірки



До Ради бізнес-омбудсмена звернулося підприємство, що здійснює оптову торгівлю паливом, із проханням відновити дію ліцензії, припиненої за рішенням податкового органу.

Підставою для такого рішення став акт про неможливість проведення фактичної перевірки — інспектори податкової не зафіксували присутності представників підприємства за місцем діяльності, попри розміщену на дверях офісу інформацію про віддалений формат роботи. Водночас скаржнику не було надано жодних підтверджувальних матеріалів, передбачених законодавством про фактичну дату такого виїзду або запит від податкового органу про необхідність присутності в офісі. Про факт припинення ліцензії компанія дізналася випадково — через електронний кабінет платника податків.

Проаналізувавши обставини справи, Рада виявила низку істотних порушень з боку податкового органу. Зокрема, виїзд на перевірку було здійснено ще до офіційно визначеної дати її початку, акт про неможливість перевірки було зареєстровано із затримкою, а посилання на фотофіксацію не містило ані дати, ані часу зйомки. Крім того, податковий орган не надав інших доказів, які б обґрунтовували факт неможливості проведення перевірки.

Підприємство надало Раді документи, які підтверджують наявність компанії за адресою провадження діяльності — договір оренди, акти передачі приміщення, регулярні платежі, фото робочого місця, а також розпорядження про перехід усіх працівників на дистанційну роботу у зв'язку з воєнним станом. Навіть на одній із фотографій податкової було видно оголошення на дверях офісу про дистанційний формат роботи з контактними телефонами. Водночас доказів того, що податківці намагалися зателефонувати за вказаними номерами чи встановити контакт з представниками компанії, не надано.

Рада звернулася до ДПС України з аргументованим листом, у якому виклала свою позицію та звернула увагу на порушення процедури перевірки, відсутність належних доказів та правову недоцільність припинення ліцензії.

Завдяки втручанню Ради, скаргу було розглянуто по суті, і вже за кілька тижнів компанія отримала повідомлення про скасування рішення податкового органу. Дію ліцензію відновили, і бізнес зміг безперешкодно повернутися до законної господарської діяльності.

Рада бізнес-омбудсмена допомогла вантажоперевізнику уникнути 3,9 млн грн неправомірних податкових донарахувань



До Ради бізнес-омбудсмена звернувся фізична особа-підприємець (ФОП), який надає послуги вантажних перевезень у Київській області. Приватний підприємець перебуває на загальній системі оподаткування та сплачує податки з чистого прибутку – суми доходів, зменшеної на суму витрат, пов'язаних із господарською діяльністю.

Проблема виникла після того, як Головне управління ДПС у Київській області провело планову податкову перевірку його діяльності за період 2019-2023 років. За її результатами податківці нараховували 3,9 млн грн додаткових податків.

Підставами таких нарахувань стали начебто невідповідність витрат на паливе та запасні частини, які приватний підприємець використовував протягом 4 років, середнім показникам витрат палива для такого виду транспорту, розбіжності із середньорічними цінами на паливе, а також відсутність детального обліку встановлення запасних частин щодо кожного окремого транспортного засобу.

Приватний підприємець не погодився з такими висновками та звернувся зі скаргою до ДПС України та Ради.

Рада детально вивчила матеріали перевірки та з'ясувала, що висновки податківців ґрунтувались на усереднених показниках витрат палива з мережі Інтернет та не враховували особливості місцевості, у якій здійснювались перевезення (наприклад, завантаження на полях, погодні умови тощо). Рада також визначила, що застосування середньорічних цін на паливе для визначення витрат у бухгалтерському обліку ФОП є необґрунтованим, оскільки облік витрат ведеться на підставі

первинних документів (зокрема, чеків про оплату пального за конкретною ціною), а не середніх цін за рік. Крім того, згідно із чинним порядком ведення обліку доходів і витрат для ФОП, детальний облік запасних частин щодо кожного транспортного засобу не є обов'язковим.

Свої висновки Рада виклала письмово і презентувала їх в ДПС України під час розгляду скарги. У результаті ДПС України врахувала доводи приватного підприємця та аргументи Ради й скасувала рішення про донарахування 3,9 млн грн податків.

Реальні операції – реальне виробництво: податкове рішення скасовано



До Ради бізнес-омбудсмена звернувся один з найбільших українських виробників ветеринарних препаратів, преміксів і комбікормів ТОВ «НВП «Укрзооветпромпостач». Податковий орган за результатами позапланової перевірки поставив під сумнів реальність деяких операцій із придбання сировини за 2020–2021 роки.

Підприємство ж доводило протилежне та надало первинні документи, які підтверджували закупівлю сировини та її використання у виробництві. Без цієї сировини випуск продукції був би фізично неможливим. До того ж в акті перевірки не було доказів порушень з боку самого підприємства – усі аргументи стосувалися лише його контрагентів.

Рада бізнес-омбудсмена взяла справу в роботу, приєдналася до розгляду скарги в ДПС України та подала письмову позицію на підтримку скаржника. Також ми відвідали виробництво скаржника, щоб краще зрозуміти обставини скарги та особливості виробничих процесів. Вже за два тижні ми отримали позитивний результат – кейс успішно вирішено!

У підсумку ДПС України погодилась з аргументами Ради та скасувала спірне податкове рішення.

Після успішного завершення кейсу підприємство залишило відгук про співпрацю з Радою:

«Компанія ТОВ «НВП «Укрзооветпромпостач» щиро дякує команді Ради бізнес-омбудсмена за професійну допомогу та підтримку під час оскарження податкових повідомлень-рішень ГУ ДПС у Київській області до ДПС України.

Завдяки злагодженій та принциповій роботі Ради бізнес-омбудсмена ДПС України дослухалась до наданих висновків і рекомендацій Ради та скасувала податкові повідомлення-рішення на суму понад 1 млн грн».

Безпідставна затримка на митниці: як Рада бізнес-омбудсмена відстояла інтереси бізнесу



До Ради бізнес-омбудсмена звернулося підприємство зі сфери електроенергетики зі скаргою на безпідставну затримку автівок із сонячними панелями на Львівській митниці. Обладнання імпортували для будівництва власної сонячної електростанції, що мало стати внеском у розвиток «зеленої» енергетики та посилення енергетичної безпеки країни.

Вантаж заблокували на етапі митного оформлення, при цьому митниця тривалий час не могла чітко вказати, які саме додаткові документи необхідні для завершення процедури.

Старша інспекторка Ради направила офіційні запити до Львівської митниці та Державної митної служби України із проханням роз'яснити підстави затримки. Згодом представники ДМС в усному порядку пояснили, що вартість сонячних панелей, на їхню думку, була завищеною. Також Львівська митниця передала цю інформацію до Бюро економічної безпеки, яке рекомендувало здійснювати посилений контроль. При цьому для оцінки митні органи користувалися лише загальними статистичними даними імпорту з Китаю, не беручи до уваги, що компанія придбала обладнання з дорожчого сегменту з іншими характеристиками та потужністю.

Додатково підприємство неодноразово зверталось до митниці та ДМС зі скаргами на бездіяльність посадових осіб під час митного оформлення.

У межах розгляду одного зі звернень Державна митна служба призначила онлайн-зустріч для обговорення справи, до якої приєдналася і старша інспекторка Ради. Під час цього дзвінка ДМС вперше озвучила чіткий перелік документів та відомостей, необхідних для завершення оформлення.

Підприємство оперативно надало всю запитану інформацію, і як результат митне оформлення було успішно завершено: автівки з сонячними панелями виїхали із зони митного контролю.

Рада бізнес-омбудсмена захистила підприємицю у спорі, пов'язаному з використанням грантової підтримки держави

Приватна підприємиця отримала від держави грант, проте в процесі розвитку бізнесу стикнулася з непослідовною позицією держоргану. Підприємиця слідувала консультаціям адміністратора програми від центру зайнятості та її дії надалі трактували як порушення. Ситуація, що склалась створювала ризики не лише для самої підприємців, а могло підірвати довіру до державних програм підтримки підприємців.

Однією з умов гранту було створення двох робочих місць. Через масовані атаки та тривалі відключення електроенергії вона вимушена була відмовитись від своїх попередніх бізнес-планів з відкриття офлайн продажів, зокрема, щодо розширення кількості робочих місць.

Щоб діяти правильно, підприємця звернулася за офіційною консультацією до міського центру зайнятості. Посадова особа пояснила, що можливо працевлаштувати одну людину, а невикористані кошти гранту зберегти на спецрахунок для повернення. При цьому вносити зміни до бізнес-плану або подавати додаткові заяви не потрібно. Підприємиця сумлінно виконала рекомендацію: працевлаштувала одну особу, повернула залишок коштів і пройшла кілька перевірок без зауважень.

Згодом обласний центр зайнятості змінив позицію: повідомив, що друге місце все ж має бути створене, і

порадив хоча б на короткий час оформити ще одного працівника «для фіксації». Щоб уникнути ризиків, підприємця створила друге місце і працевлаштувала ще одного працівника. Наступна перевірка підтвердила повне виконання умов.

Попри це, пізніше той самий орган склав акт про «порушення» — нібито строки створення місць не дотримано, внески сплачено неналежно, а частину коштів використано не за призначенням. Ці висновки суперечили попереднім актам і наданим раніше консультаціям.

Не погодившись із висновками, підприємця звернулася до Ради бізнес-омбудсмена. Рада уважно вивчила обставини й наголосила державним органам на важливості дотримання принципу належного урядування. Якщо орган надає офіційні роз'яснення, то відповідальність за його помилки не може перекладатися на підприємця, який діяв добросовісно. Також інспектори Ради підкреслили неприпустимість суперечливої поведінки: спочатку орган погоджував дії підприємці, а потім оголошував ті самі дії неправомірними.

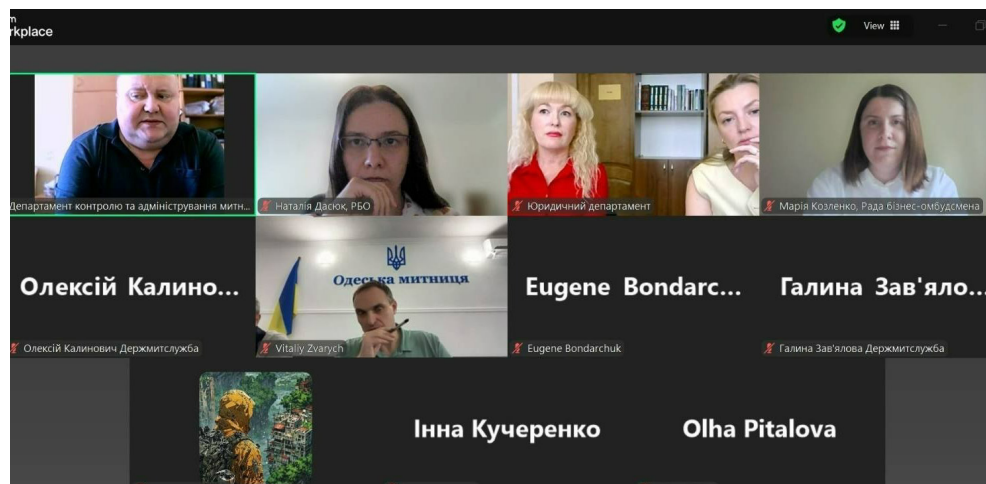
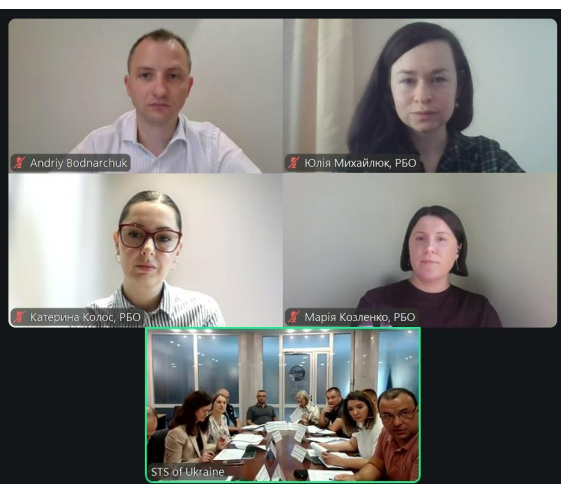
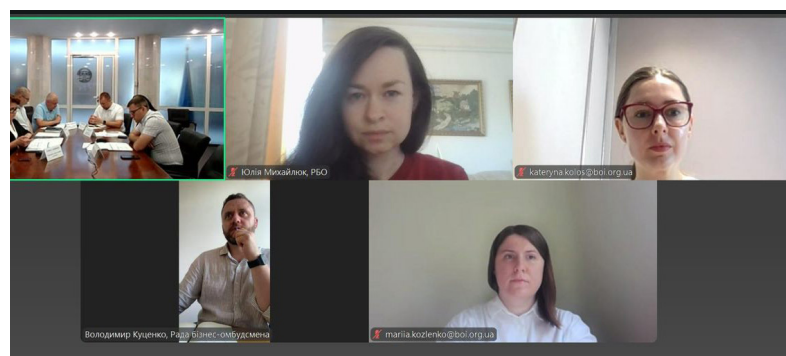
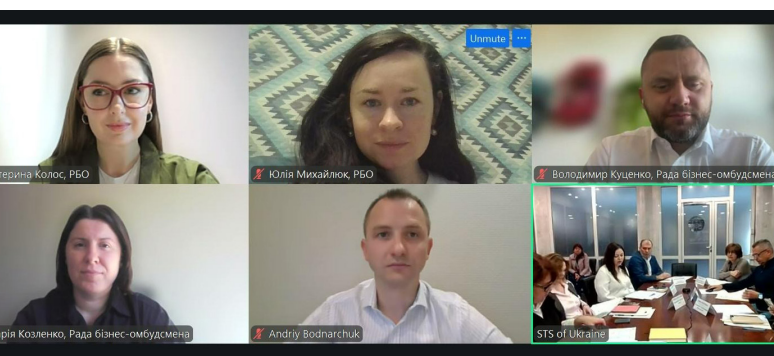
Після втручання Ради обласний центр зайнятості визнав, що умови гранту виконані в повному обсязі. Державний центр зайнятості підтвердив відсутність претензій, і справа була закрыта на користь скаргниці.

7. Співпраця зі стейкхолдерами

7.1 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 у звітному кварталі	Кількість розглянутих кейсів у звітному кварталі
Державна податкова служба	3 	34 
Державна митна служба	1 	5 
Офіс Генерального прокурора	1 	14 

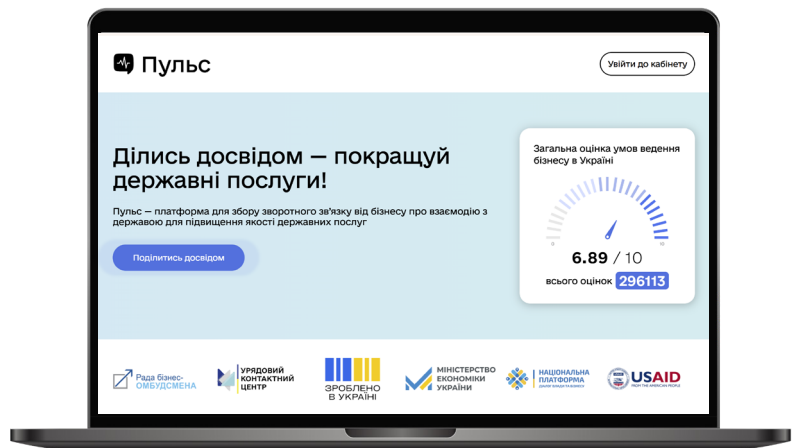


7.2 Співпраця з Міністерством економіки в межах платформи «Пульс»

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

З моменту запуску Міністерством платформи «Пульс» Раді запропоновані долучитись до аналітичного опрацювання звернень підприємців, що залишають відгук на платформі щодо взаємодії з органами державної влади.

Рада має повний доступ до всієї інформації, що надходить через платформу; відбору бізнес-звернень для опрацювання в межах існуючої процедури розгляду скарг Радою бізнес-омбудсмена; визначення системних проблем, з якими стикається бізнес; та надання рекомендацій органам державної влади щодо їхнього вирішення.



[Подивитись платформу](#)

7.3 Регіональні візити

Упродовж кварталу Рада бізнес-омбудсмена продовжила серію регіональних поїздок, спрямованих на зміцнення співпраці з місцевою владою та бізнес-спільнотою. Команда Ради відвідала Чернівці, Кам'янець-Подільський та Хмельницький.

Чернівці

Під час візиту відбулися окремі зустрічі з головою Чернівецької обласної військової адміністрації Русланом Запаранюком, мером міста Романом Клічуком та керівництвом Чернівецької митниці. Обговорювали стан ділового середовища регіону, проблемні питання підприємців і шляхи налагодження ефективної взаємодії бізнесу з державними органами.



Мер Чернівців Роман Клічук наголосив на відкритості та прозорості міської влади у співпраці з бізнесом. Це підтверджується високими позиціями Чернівців у рейтингу Transparency International, де місто посідає місце серед лідерів за рівнем прозорості.

Під час спілкування з представниками митниці окрему увагу приділили питанням удосконалення митного адміністрування, застосуванню інноваційних IT-рішень на кордоні, зокрема системи «єЧерга» та пілотного проєкту SEED+, а також механізмам

обміну інформацією з митними органами сусідніх країн.

У межах візиту також відбувся відкритий захід у Центрі розвитку підприємництва Чернівців для місцевих підприємців. Учасники дізналися більше про діяльність Ради бізнес-омбудсмена та можливості звернення у разі виникнення проблемних питань у відносинах із владою. Підприємці активно ставили запитання та ділилися своїм досвідом, що сприяло відкритому й конструктивному діалогу.



Кам'янець-Подільський

Під час короткої зупинки в місті, команда Ради використала можливість зустрітися з місцевими підприємцями. Учасники поділилися досвідом ведення бізнесу, розповіли про виклики та можливості для розвитку підприємництва у регіоні.



Хмельницький

У межах візиту відбулися зустрічі з мером міста Олександром Симчишиним та начальником Хмельницької обласної військової адміністрації Сергієм Тюріним. Під час спілкування зосередилися на питаннях підтримки бізнесу в умовах воєнного стану, створенні сприятливого середовища для підприємництва та можливостях співпраці між Радою і регіональними органами влади.



За результатами конструктивного діалогу та спільного бачення принципів належного врядування Хмельницька міська рада приєдналася до Декларації справедливого і розсудливого адміністрування.

Також бізнес-омбудсмен та команда Ради провели відкритий діалог із місцевими підприємцями, представниками адвокатської спільноти та податкової служби. Під час заходу учасники отримали практичні рекомендації щодо звернення до

Ради та ознайомилися з прикладами успішних кейсів захисту бізнесу. Атмосфера зустрічі відзначалася відкритістю та взаємною довірою, що є позитивним сигналом для подальшої співпраці між бізнесом і владою.

Рада бізнес-омбудсмена продовжує регіональні візити, аби глибше розуміти місцеву специфіку, оперативніше реагувати на потреби бізнесу та зміцнювати партнерство з органами влади й підприємницькими спільнотами по всій Україні.

7.4 Візити до скаржників

Рада бізнес-омбудсмена відвідала виробничі потужності ТОВ «НВП «Укрзооветпромпостач» — одного з провідних українських виробників ветеринарних препаратів, преміксів і комбікормів.

Підприємство звернулося до Ради зі скаргою на результати позапланової виїзної перевірки. Податковий орган без належних доказів поставив під сумнів операції 2020–2021 років із придбання сировини, ігноруючи первинні документи, що підтверджують її використання у виробництві. Рада надала аргументовану письмову позицію та домоглася успішного закриття кейсу на користь компанії. Детальніше про кейс читайте на с.35.



Після завершення розгляду підприємство поділилося позитивним відгуком про співпрацю з Радою.

Компанія ТОВ «НВП «Укрзооветпромпостач» щиро дякує команді Ради бізнес-омбудсмена за професійну допомогу та підтримку під час оскарження податкових повідомлень-рішень ГУ ДПС у Київській області до ДПС України.

За результатами відвідування шановними паном Романом Ващуком, пані Юлією Андрусів та пані Анастасією Туз нашого підприємства – заводу з виробництва ветеринарних препаратів, преміксів та комбікормів в селі Плахтянка, нам вдалося продемонструвати відкритість, прозорість та відповідальність у роботі, в тому числі в питаннях співпраці з контрагентами при закупівлі сировини.

Завдяки злагодженій та принциповій роботі Ради бізнес-омбудсмена ДПС України дослухалась до наданих висновків і рекомендацій Ради та скасувала податкові повідомлення-рішення на суму понад 1 млн грн. Це стало вагомим прикладом реального захисту прав бізнесу та сприяння розвитку чесного підприємництва в Україні.

Щиро вдячні за підтримку, конструктивний діалог та сприяння у відновленні справедливості.

ТОВ «НВП «Укрзооветпромпостач»



Такі візити дають змогу безпосередньо побачити, як працює бізнес, краще зрозуміти обставини скарги й допомагають точніше формувати позицію Ради під час розгляду звернень. Водночас вони надихають на подальшу роботу — адже за назвами українських компаній стоять сучасні виробничі процеси, інноваційні технології та люди, які продовжують зміцнювати економічний потенціал України навіть в умовах воєнного часу.

7.5 Календар подій

2.07.2025



EU4Business SMEPIS: key results & stepping stones to facilitate continuity (GIZ)

Організатор
EU4Business

2.07.2025

Зустріч з в.о. Голови ДПС України Лесею Карнаух
Організатор
Державна податкова служба України

2.07.2025

Засідання Номінаційного комітету
Організатор
Міністерство економіки України

4.07.2025

Зустріч з Генеральним прокурором Русланом Кравченко
Організатор
Офіс Генерального прокурора

4.07.2025

International Invest Summit. Jazz Business
Організатор
Український центр Аналітики та Досліджень

7.07.2025

Засідання Номінаційного комітету
Організатор
Міністерство економіки України

9.07.2025

Захід «Об'єднання заради майбутнього процвітання України» (Рим)
Організатор
Deloitte

9.07.2025

Круглий стіл «Ділова співпраця між ЄС та Україною»
Організатор
Європейська комісія та Міністерство економіки України

10.07.2025

Захід «Вимір реформ ЄС» (Рим)
Організатор
Ukraine Recovery Conference

11.07.2025

Презентація Хартії стійкості людського капіталу (Рим)
Організатор
Міністерство економіки України

22.07.2025

IV Business & Legal Infrastructure Forum
Організатор
Юридична практика

30.07.2025

Розширене засідання Конфедерації будівельників України
Організатор
Конфедерація будівельників України

8.08.2025

Засідання Номінаційного комітету
Організатор
Міністерство економіки України

12.08.2025

Зустріч з пані послом Норвегії Хелене Санд Андресен
Організатор
Рада бізнес-омбудсмена

14.08.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор

Міністерство економіки України

15.08.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор

Міністерство економіки України

15.08.2025



Зустріч з директором БЕБ Олександром Цивінським

Організатор

Бюро економічної безпеки

18.08.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор

Міністерство економіки України

26.08.2025

Зустріч з EU4PAR2 та Львівською міською радою

Організатор

Рада бізнес-омбудсмена, проєкт EU4PAR2 та Львівська міська рада

27.08.2025

Круглий стіл «Детінізація охоронного ринку: виклики та перспективи»

Організатор

Європейська Бізнес Асоціація

28.08.2025



Зустріч з українським та польським бізнесом «Місто – простір для бізнесу» (Варшава)

Організатор

ольсько-Українська Господарча Палата (PUIG)

3.09.2025

Конференція з підвищення готовності субпідрядників

Організатор

Американсько-українська ділова рада

3.09.2025

Обговорення дослідження «Перспективи розвитку бізнесу в Україні в контексті євроінтеграції»

Організатор

Дослідницька служба Верховної Ради України

5.09.2025

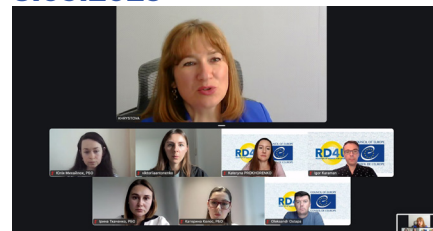


IV Форум з митного права та міжнародної торгівлі (Чернівці)

Організатор

Асоціація правників України

8.09.2025



Онлайн-зустріч з Реєстром збитків

Організатор

Рада бізнес-омбудсмена

9.09.2025

Засідання Номінаційного комітету

Організатор

Міністерство економіки України

11.09.2025

Бізнес-сніданок
«Державний контроль
на ринках капіталу та
організованих товарних
ринках: проблематика та
виклики для бізнесу під
час воєнного стану»

Організатор
Sayenko Kharenko

11.09.2025



Круглий стіл за сніданком
за участі британсько-
української торговельної
палати та американсько-
української ділової
ради і британських
парламентарів

Організатор
Американсько-
українська ділова рада та
Британсько-українська
торгова палата

12.09.2025

Форум промисловців
Forbes
Організатор
Forbes

16-17.09.2025



Defense Tech Valley
(Львів)

19.09.2025

AUK Leadership Talks
Організатор
American University Kyiv
(AUK)

22.09.2025



Зустріч з Головою
НКЦПФР Русланом
Магомедовим
Організатор
Національна комісія
з цінних паперів та
фондового ринку

22.09.2025

Вебінар «Інвестиційні
можливості для
канадських компаній в
Україні»
Організатор
Ukraine Invest

23.09.2025

V засідання Стратегічної
дорадчої робочої групи
зі створення органу
державного контролю у
фармацевтичній сфері
Організатор
Міністерство охорони
здоров'я України

24.09.2025

Закритий бізнес-сніданок:
«Інвестування в Україну:
виклики та можливості»
Організатор
Посольство Республіки
Польща в Україні, We Build
Ukraine та EY

29.09.2025

Круглий стіл за сніданком
за участі керівництва
економічного відділу
Посольства США
та американською
комерційною службою
Організатор
Американсько-українська
ділова рада та Sayenko
Kharenko

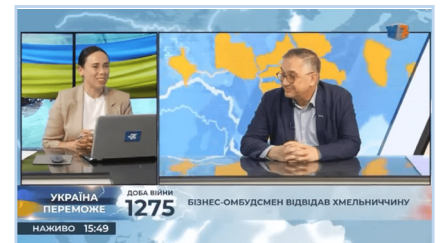
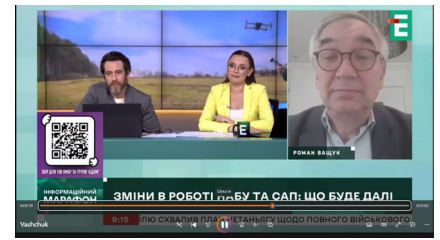
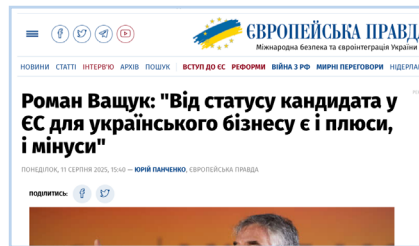
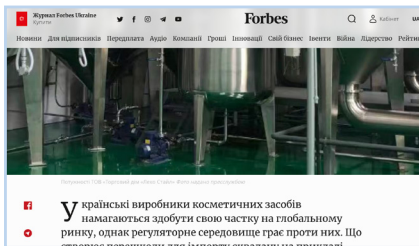
30.09.2025



Зустріч з в.о. Голови ДПС
України Лесею Карнаух
Організатор
Державна податкова
служба України

7.6 Співпраця з медіа

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



Отримали сьогодні через Електронний кабінет Рішення від ДПС України про результати розгляду скарги.

Приємно здивовані результатом. Скасували ППР на загальну суму 3 957 930,12 гривень.

Безмежно вдячні Вам за допомогу. Це просто неперевершено. Дуже задоволені результатом. Дякую, що Ви є. Працювати з РБО одне задоволення.

Представник скажника



Рада бізнес-
омбудсмена

Усуваємо перешкоди для ведення бізнесу в Україні

