



Рада бізнес-  
омбудсмена

# Квартальний звіт

січень–березень 2026 року

[www.boi.org.ua](http://www.boi.org.ua)

# Вступне слово



**Анка Фельдгузен,**  
бізнес-омбудсмен

Другого лютого я прийняла посаду бізнес-омбудсмена України від Романа Ващука. Мене зустріла цілеспрямована команда, яка допомогла мені легко освоїтися в новій ролі, водночас продовжуючи нашу роботу над «усуненням перешкод для ведення бізнесу» в Україні — нашою всеохоплюючою метою. Я вдячна за це всій команді Ради бізнес-омбудсмена!

Відколи я знову почала працювати в Києві, кількість скарг, які ми отримуємо, зросла. Вважаю це добрим знаком: великі та малі підприємства, українські та іноземні, довіряють нам як незалежній установі, яка може допомогти компаніям швидко, без бюрократичних перепон та економічно і ефективно вирішувати спори з державними органами.

На всіх моїх ознайомчих зустрічах зі стейкголдерами, підприємствами та держорганами я відчула результати більш ніж десятирічної тісної співпраці — відносини, у яких моя команда регулярно зустрічається з обома сторонами, і де вже існують прямі, швидкі канали комунікації. Ці тривалі робочі відносини дають змогу РБО не лише вирішувати конкретні справи, а й консультувати з більш системних питань. Деякі з наших рекомендацій впроваджувалися протягом багатьох років — багато з них у податковій сфері — завдяки чому кількість звернень у цілих категоріях скарг, як-от пов'язаних з системою СМКОР, значно скоротилася.

З огляду на зростання кількості скарг, ми сподіваємося визначити інші сфери, де системні рішення можуть мати

аналогічний позитивний вплив. Те саме стосується рекомендацій у сфері відновлення, де покращення можуть безпосередньо призвести до збільшення приватних інвестицій, що є необхідними для поточного відновлення, що відбувається в Україні на тлі щоденних ударів триваючої жорстокої російської агресії.

Під час моїх перших візитів до регіонів України я стала свідком того, як бізнес, на п'ятому році повномасштабної війни та попри всі виклики, щодня адаптується: піклується про своїх працівників, отримує прибуток та сплачує податки.

Про все це ви можете дізнатися, гортаючи сторінки нашого звіту за перший квартал 2026 року.

Я щиро сподіваюсь на співпрацю з усіма нашими стейкголдерами протягом наступних двох років.



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



**European Bank**  
for Reconstruction and Development

	Австрія		Нідерланди
	Фінляндія		Норвегія
	Франція		Польща
	Німеччина		Словенія
	Італія		Швеція
	Данія		Швейцарія
	Японія		Велика Британія
	Латвія		США

Компанії, назви яких згадуються у звіті, надали свій дозвіл на розголошення назви.

# 1. Напря́м розслідувань: ключові показники

Огляд  
I кварталу  
2026 року



**226**  
скарг  
отримано

**120**  
справ  
закрито



**100%**

показник задоволеності  
послугами РБО



**548,8**  
млн грн.

(10,8 млн євро)  
заощаджено для бізнесу

за середньомісячним курсом НБУ гривні  
до євро (січень-березень 2026 р.)

**32**  
млрд грн

(1 млрд євро)  
сума загального  
фінансового ефекту

за середньорічним курсом НБУ гривні  
до євро (2015-2026 рр.)

## ТОП-5 предметів скарг та тенденції



### 1. Податкові питання

Податкові перевірки очолюють рейтинг податкових питань. Кількість скарг на тему перевірок зросла з 30 скарг у минулому кварталі до 50 скарг у перші місяці 2026 року. Зокрема, бізнес має справу з повторюваними перевірками.

На категорію СМКОР (блокування накладних, включення в переліки ризикових платників, невиконання судових рішень щодо реєстрації накладних) Рада отримала 27 скарг, що є 24% від податкових звернень і є найменшим показником з моменту кризи блокування накладних у 2022 році.

Поширеною є також категорія інших питань. У першому кварталі Рада працювала зі скаргами щодо анулювання реєстрації платником єдиного податку, наявності податкового боргу, необґрунтованих податкових донарахувань, зокрема земельного податку, та втрати первинних документів.

### 2. Правоохоронні органи

Скарги на правоохоронні органи залишаються на ідентичному рівні до минулого кварталу. Найбільше бізнес скаржився на процесуальні зловживання та бездіяльність Національної поліції та Офісу Генерального прокурора. Серед скарг також є звернення щодо недобросовісної поведінки Бюро економічної безпеки (БЕБ).

### 3. Державні регулятори

Скарги на державні регулятори пов'язані з регуляторними питаннями. Серед скарг в роботі Ради перебували справи, пов'язані з перевірками Укртрансбезпеки, отриманням дозволів на міжнародні перевезення/транскордонне перевезення відходів та порушенням строків розгляду заяви про визначення підприємства критично важливим.

### 4. Митні питання

Скарги на митну тематику стосувались коригування митної вартості (6 скарг) та затримок в митному пропуску товарів через митний кордон (8 скарг).

### 5. Органи місцевого самоврядування

Рада взяла 8 скарг в роботу щодо дій органів місцевого самоврядування, а саме пов'язаних з питанням виділення земельних ділянок. 3 скарги перебувають в роботі Команди з Політики та Відновлення.

## Розширення кола активних стейкхолдерів

### БЕБ

Рада спостерігала деяке збільшення скарг на БЕБ порівняно із четвертим кварталом 2025 року. Бізнес переважно скаржився на неповернення тимчасово вилученого майна, бездіяльність правоохоронних органів під час здійснення досудового розслідування, процесуальні порушення, зокрема, недотримання розумних строків досудового розслідування тощо.

### АРМА

У звітному кварталі (березень 2026 року) відбулась перша Експертна група з АРМА, на якій обговорювались як системні питання, так і індивідуальні скарги, зокрема, щодо отримання покупцями придбаного на аукціоні майна тощо.

### Укртрансбезпеки

У звітному кварталі Рада відзначає збільшення кількості скарг з регуляторних питань, серед яких можна виділити оскарження рішень, дій чи бездіяльності Укртрансбезпеки, що свідчить про зростання регуляторного навантаження та питань правозастосування у відповідній сфері.

## Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України, Державна служба України з питань праці

Рада відзначає появу скарг з питань ліцензування імпорту і експорту, а також питань правового регулювання у сфері промислової безпеки та охорони праці.

### Експертні групи

	Державна податкова служба	Державна митна служба	Офіс Генерального прокурора
Кількість зустрічей у звітному кварталі	3	1	1
Кількість розглянутих кейсів у звітному кварталі	107	4	9

## Перелік скарг за предметами

<b>Податкові питання</b>	<b>114</b>	<b>Дії органів місцевого самоврядування</b>	<b>12</b>
Податкові перевірки	50	Органи місцевого самоврядування – земельні ділянки	6
Інші питання	31	Органи місцевого самоврядування – інше	5
Включення в переліки ризикових платників	12	Органи місцевого самоврядування – інвестиційні спори	1
Систематичне зупинення реєстрації податкових накладних	9	<b>Законопроекти та зміни до них</b>	<b>11</b>
Невиконання судових рішень щодо реєстрації податкових накладних	6	Недоліки нормативно-правової бази – державні регулятори	6
Відшкодування ПДВ	5	Недоліки нормативно-правової бази – інше	3
Анулювання/ відновлення/ відмова у реєстрації платників ПДВ	1	Недоліки нормативно-правової бази – податкові питання	2
<b>Дії правоохоронних органів</b>	<b>30</b>	<b>Державні компанії</b>	<b>6</b>
Національна поліція – процесуальні зловживання	5	Державні компанії – зловживання владою	5
Національна поліція – бездіяльність	2	Державні компанії – інше	1
Національна поліція – інші питання	2	<b>Дії Міністерства юстиції</b>	<b>5</b>
Національна поліція – відкриття кримінального провадження	1	Виконавча служба	4
Національна поліція – звинувачення у корупції	1	Департамент державної реєстрації	1
Офіс Генерального прокурора – процесуальні зловживання	4	<b>Інші питання</b>	<b>8</b>
Офіс Генерального прокурора – бездіяльність	4	<b>Скарги B2B</b>	<b>3</b>
Офіс Генерального прокурора – інші питання	1	<b>АРМА</b>	<b>2</b>
Бюро економічної безпеки (БЕБ)	8	<b>Дії суду</b>	<b>2</b>
Національне антикорупційне бюро (НАБУ)	1	Суди – затримка у судовому розгляді	1
Державна прикордонна служба	1	Суди – інші питання	1
<b>Дії державних регуляторів</b>	<b>17</b>		
<b>Митні питання</b>	<b>16</b>		
Затримка/відмова у митному оформленні	8		
Оцінка митної вартості	6		
Митні питання – інше	2		

# Портрет скаржника

# Географія скарг



# ТОП-5 індустрій



Гуртова торгівля



Сільське господарство та видобувна промисловість



Приватний підприємець (ФОП)

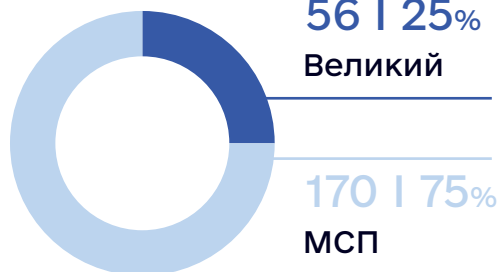


Виробництво



Нерухомість та будівництво

# Розмір бізнесу



# Походження капіталу



## Тривалість попередньої оцінки скарг та розслідувань

Попередня оцінка скарг тривала

**10** робочих днів.

Наша норма: 10 днів

Якщо звернення проходить етап попередньої оцінки та відповідає критеріям скарг, тоді воно переходить на етап розслідування.

Тривалість розслідувань:

**82** дні.

Наша норма: 90 днів за Регламентом Ради.

**73%**

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

Кількість проведених розслідувань



Скарги, що залишились на стадії попереднього розгляду



Кількість відхилених скарг



## Причини залишення скарг без руху

Предмет скарги виходить за межі компетенції бізнес-омбудсмена	67
Скарга є безпідставною, або інші органи або установи вже розглядають таку справу	7
Скаржник не виявляє достатній рівень співпраці	6
Скарги, що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо якої було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше подібне рішення	3
Інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, визначає, що розгляд скарги не є необхідним	2
Повторно подана скарга після прийняття рішення про її відхилення, не розглядається, крім випадків, коли скаржником зазначаються дійсно нові обставини або надаються нові факти або суттєві докази	1
Скарга подана фізичною особою, що не провадить підприємницьку діяльність в Україні	1
Сторона, яка зазнала впливу Недобросовісної Поведінки не вичерпала принаймні одну інстанцію адміністративного оскарження	1
Скарга стосується питання, щодо якого бізнес-омбудсмен вже приймав рішення раніше	1
Скарга була подана після закінчення строку давності, зазначеного у пункті 6.2	1

# Напрямок розслідувань: додаткові проєкти і ініціативи

## 1. Довготермінові проєкти

### Спільний проєкт з ДПС щодо податкової медіації

Спираючись на успіх, отриманий в першому кейсі податкової медіації, Рада розпочала п'ять нових медіаційних кейсів з Офісом великих платників податків та регіональними управліннями ДПС України у цій сфері. Робота триває.

### Спільний проєкт з EU4PAR щодо запровадження Закону про адміністративну процедуру (ЗАП)

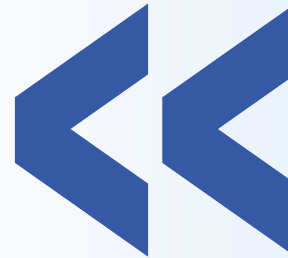
Рада вивчила досвід громад, у яких функціонує комісія з розгляду скарг при міській раді: Вінниця, Миргород, Гребінка, зокрема щодо підходів до організації складу комісії, компетенції комісії та порядку розгляду скарг. На початку квітня Рада провела онлайн-зустріч органів самоврядування Вінниці, Львова і Луцька для обміну практичним досвідом.

### Проєкт детінізації (ринку побутової техніки та електроніки)

У звітному кварталі Рада продовжила фасилітацію діалогу між компаніями-ритейлерами з метою укладення Меморандуму про порозуміння. Основні зусилля команди були спрямовані на узгодження позицій учасників ринку та налагодження комунікації з державними органами, які зацікавлені у підтримці цієї ініціативи.

### Проєкт Пульс

У звітному кварталі Рада продовжила надавати підтримку державі у розгляді скарг, які надходять через урядову систему Пульс.



Розуміючи, вочевидь, велику кількість скарг бізнесу на дії органів влади, нас вразила оперативність реакції апарату Ради бізнес-омбудсмена. Особливо хочемо відзначити професійний, виважений підхід інспекторки Ради, щире бажання допомогти нам і встановити істину. Готові констатувати, що позиція Ради бізнес-омбудсмена в листі до Голови ДМСУ, щодо нашої скарги, була викладена так, як ми не могли б і сподіватися, суттєво якісніше за наше розуміння і навички формулювати нашу позицію.

ТОВ «Симфонія тепла»

## 2. Адвокаційна робота

### Коментарі до законопроектів

Рада долучилась до обговорення проєкту змін до законодавства щодо ініціативи БЕБ про створення механізму досудового врегулювання кримінально-караних податкових правопорушень.

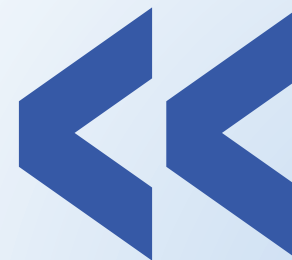
### Рада надала Мінфіну пропозиції щодо:

- законопроекту щодо імплементації правил протидії практикам ухилення від сплати податків відповідно до Директиви Ради (ЄС) 2016/1164 від 12 липня 2016 року (ATAD).
- законопроекту щодо удосконалення правил трансфертного ціноутворення для приведення їх у відповідність до положень Настанов Організації економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР) щодо трансфертного ціноутворення для транснаціональних компаній та податкових служб у редакції 2022 року, а також положень Кроків 8–10 Плану боротьби з розмиванням бази оподаткування та виведенням прибутку з-під оподаткування (План дій BEPS) та рекомендацій Ради ОЕСР щодо визначення трансфертного ціноутворення між асоційованими підприємствами [OECD/LEGAL/0279].
- законопроектів щодо впровадження ПДВ для ФОП (оновлений законопроект враховував рекомендацію Ради щодо збільшення порогу для реєстрації платниками ПДВ до розміру 4 млн грн).

### Amicus curiae

Рада вперше за свою історію надала Верховному Суду висновок amicus curie стосовно фіскалізації післяплати, покладаючись на експертизу, отриману інспекторами Ради в рамках розгляду скарг з цього питання.

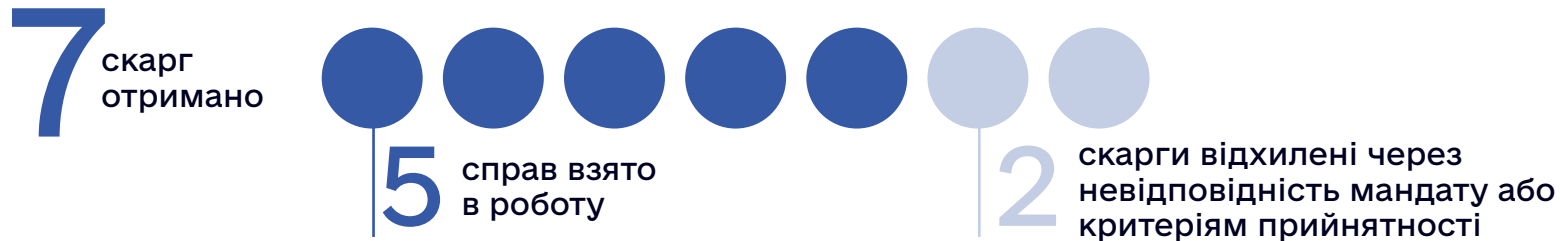
Amicus curiae є одним з інструментів адвокації змін правозастосування через надання суду правових позицій Ради як незацікавленої (незалежної) організації, які не є для суду обов'язковими, але він може їх врахувати при прийнятті рішення.



Дуже дякую за плідну співпрацю у розгляді скарги, підготовку та участь у розгляді скарги до ДПС України і як результат скасування ППР на загальну суму 53 млн грн. Окрема подяка старшій інспекторці за безпосередню підтримку нашого провадження по скарзі.

Компанія з агропереробної галузі

# 2. Допомога бізнесу та державі у процесах відновлення України



## Ключові сфери скарг



### Енергетика та інфраструктура:

Скарга щодо виконання судових рішень та блокуванням теплогенеруючого об'єкта, що має наслідки для енергетичної безпеки та безперервності операційної діяльності.



### Доступ до фінансування та грантових програм:

Кілька скарг щодо механізмів грантового фінансування, зокрема випадку відмови у частковому відшкодуванні інвестицій у тваринництво, а також справи індивідуального підприємця щодо блокування співфінансування в межах грантової програми.



### Регуляторне середовище та вартість ведення бізнесу:

Скарга щодо запровадження нового збору на підтримку авіаційної діяльності, що порушила питання передбачуваності регулювання та фінансового навантаження на галузь.



### Контрактні та платіжні питання в інфраструктурних послугах:

Скарга щодо затримок оплати послуг інженерів-консультантів, що може впливати на реалізацію проєктів і участь приватного сектору.

## Взаємодія з державними органами у формуванні політики

25 березня 2026 року в межах програми дерегуляції, яку реалізує Міністерство економіки, заступниця бізнес-омбудсмена Тетяна Коротка провела зустріч високого рівня з провідними національними та міжнародними інвесторами.

Зустріч стосувалась визначення невідкладних регуляторних заходів, необхідних для підтримки розширення генеруючих потужностей електроенергії в Україні, з метою збільшення генерації до 3 ГВт до кінця року.

За її результатами за участі РБО фіналізується пакет пріоритетних рекомендацій для Кабінету Міністрів щодо прискорення розвитку децентралізованої генерації енергії та покращення регуляторного середовища для інвестицій приватного сектору в енергетику.

## Оновлення Меморандуму з Міністерством розвитку громад та територій

Меморандум про співробітництво розширює рамки співпраці між РБО та Міністерством розвитку громад та територій у напрямку системної підтримки приватного сектору та формування спільних механізмів для його ефективної участі у процесах відбудови.

У межах Меморандуму Рада працюватиме з Міністерством над спільними ініціативами на міжнародному, національному та місцевому рівнях.



## Публічні виступи

Конференція Building Bridges:  
UK-Poland-Ukraine Business Forum



Форум «Відбудова в дії 4.0»



Business Day Конфедерації  
будівельників України



Щиро дякуємо Вам і Вашій команді за ті зусилля та професіоналізм у роботі, результатом якої є підтримка і захист інтересів бізнесу у державних органах. Впевнені, що інститут бізнес-омбудсмена, безумовно, є ефективною комунікацією бізнесу з державними інституціями, зокрема з контролюючими органами.

Відповідальними інспекторами розгляд справи було організовано належним чином, задіяно всі можливі комунікації для діалогу з представниками Державної податкової служби України.

ПРАТ «АБІНБЕВ ЕФЕС УКРАЇНА»



# 3. Комунікації та співпраця зі стейкхолдерами

## Контакти зі стейкхолдерами

Після призначення бізнес-омбудсмен Анка Фельдгузен провела низку робочих зустрічей з представниками ключових державних органів, щоб обговорити подальшу співпрацю.



Прем'єр-міністр України Юлія Свириденко



Офіс Президента України



Міністерство економіки, докільця та сільського господарства України



Міністерство фінансів України



Державна податкова служба



Міністерство охорони здоров'я України



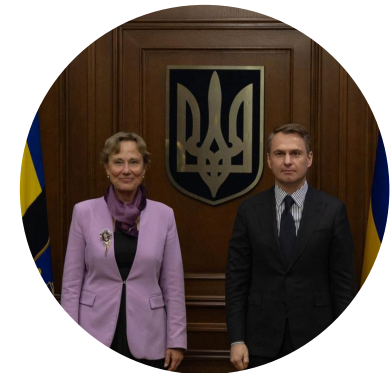
Державна митна служба



Верховний Суд України



Національний банк України



Офіс Генерального прокурора

Також за перші два місяці на посаді бізнес-омбудсмен Анка Фельдгузен зустрівлась з провідними бізнес-об'єднаннями:



Американська  
торговельна палата



Український союз  
промисловців і  
підприємців (УСПП)



Європейська Бізнес  
Асоціація



Торгово-промислова  
палата України



Федерація  
роботодавців України



СУП



Всеукраїнська мережа  
добросовісності та  
комплаєнсу UNIC

## Регіональні візити

### Біла Церква

Команда Ради провела зустріч із представниками міської влади, щоб обговорити потреби місцевого бізнесу, а також відвідала підприємства регіону.

Візит допоміг краще побачити, як громада працює з релокованим бізнесом, розвитком індустріальних майданчиків і залученням інвестицій.



Зустріч з міською радою Білої Церкви



Візит до виробника продуктів харчування



Візит Індустріального парку «Біла Церква»



Візит на підприємство Біофарма

### Житомир

У Житомирі команда Ради зустрілася з представниками обласної та міської влади, а також долучилася до проекту «Діалог влади та бізнесу». Візит був зосереджений на практичних питаннях підтримки бізнесу в регіоні, якості діалогу між владою і підприємцями та умовах роботи компаній в області.

Відвідування місцевих підприємств доповнило це розуміння галузевим і виробничим контекстом, важливим для подальшої роботи Ради зі скаргами бізнесу.



Спільна зустріч з Житомирською ОВА та Житомирською міською радою



Зустріч з бізнесом Житомирської області на базі платформи «Діалог влади та бізнесу»



Візит на підприємство «Кромберг енд Шуберт Україна»



Візит на підприємство «Рудь»

## Вінниця

Під час зустрічей із міською владою та ОВА команда Ради говорила про кадровий дефіцит, доступ до фінансування та підтримку бізнесу, розширення участі на ринку праці жінок, молоді та людей срібного віку.

У межах візиту Рада також підписала з Вінницькою ОВА Декларацію справедливого та розсудливого адміністрування, якою адміністрація підтвердила готовність дотримуватися принципів прозорості, передбачуваності та справедливості у взаємодії з бізнесом.

Окрему увагу команда приділила візитам на підприємства, що дали змогу краще зрозуміти виробничий контекст і потреби бізнесу.

Також під час візиту до Вінниці бізнес-омбудсмен виступила на Українському жіночому конгресі, де представила роботу Ради та наголосила на важливості гендерної рівності й підтримки жіночого бізнесу.



Зустріч з  
Вінницькою  
міською радою



Підписання  
меморандуму з  
Вінницькою ОВА



Виступ на  
Українському  
Жіночому Конгресі



Візит до  
скаржника KNESS



Візит на підприємство  
«Вінницька  
харчосмакова фабрика»



Ми засвідчуємо Вам свою глибоку повагу за вивчення матеріалів справи, визнання скарги обґрунтованою, прийнятті участі в підготовці матеріалів для розгляду спільно з Державною податковою службою України та правову підтримку позиції підприємства щодо подолання суперечок, що виникли в результаті проведення документальних перевірок та прийняттям протиправних рішень.

Представник скаржника

## Візити на підприємства

### Вишгородська сонячна електростанція

Під час візиту команда Ради ознайомилася з роботою компанії у сфері відновлюваної енергетики. Предметом звернення компанії були повторні податкові перевірки, у межах яких податковий орган ставив під сумнів реальність господарських операцій та збудованого об'єкта.



### Ecosoft

Команда Ради відвідала виробничі потужності компанії та обговорила з її представниками виклики, з якими бізнес стикається під час війни, зокрема у взаємодії з державними органами та органами місцевого самоврядування.



## Події

У першому кварталі 2026 року Рада продовжила активно брати участь у заходах національного і міжнародного рівня.

**30**  
подій

Ми не лише розповідаємо про діяльність Ради, а й просуваємо на заходах системні зміни.



Форум EU4PFM спільно з Мінфін і ДПС «Міст до Європи: євроінтеграційний шлях України у сфері оподаткування»



Бізнес-сніданок PWC «Підсумки перевірок: досвід 2025 року»



XV Форум корпоративних юристів Асоціації правників України



EBA Global Outlook: Success in Adversity



Business Day КБУ



Investment Protection in Ukraine: Practical Mechanisms and Institutional Support (захід Норвезької торгової палати)



Український Жіночий Конгрес



Комітет Верховної Ради з питань економічного розвитку

# Медіа

## Соцмережі

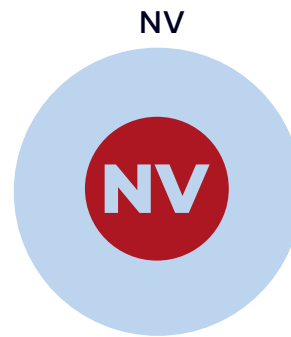
**f** 9 835  
читачів  
345 191  
переглядів  
8 428  
взаємодій

**in** 1 707  
читачів  
12 510  
переглядів  
649  
взаємодій

## Вебсайт

14 000  
активних користувачів  
29 000  
переглядів

## Інтерв'ю



## YouTube

CEO Club Ukraine



## Згадки

Mind.ua



Delo.ua



Дебет-Кредит



Бухгалтер 911



Мінфін



AgroPortal



UA.NEWS



The Pharma Media



Судово-юридична газета





Рада бізнес-  
омбудсмена

# Усуваємо перешкоди для ведення бізнесу в Україні



[www.boi.org.ua](http://www.boi.org.ua)