



# Громадський моніторинг Одеської, Галицької та Київської митниць

**Проведено Асоціацією митних брокерів України у співпраці з Інститутом економічних досліджень і політичних консультацій в рамках проєкту «Підтримка громадської ініціативи» «За чесну і прозору митницю», який реалізується ІЕД, за сприяння Європейського Союзу та співфінансування МФ «Відродження» та ATLAS Network**

**Автори:**

**Ірина Демченко, канд. екон. наук**

**Наталія Демченко**

**Київ 2021**

## Зміст

1. Вступ .....	3
2. Рекомендації, підготовлені за результатами громадського моніторингу регіональних митниць .....	4
3. Інституційні зміни на митниці/митницях .....	6
4. Методологія громадського моніторингу .....	8
Мета і завдання моніторингу .....	8
Методи громадського моніторингу .....	8
Методи збору даних .....	9
Часові рамки збору даних .....	9
Перебіг збору та обробки даних .....	9
Обмеження .....	10
5. Оцінка нововведень на митниці .....	11
5.1. Впровадження Нової комп'ютеризованої транзитної системи (NCTS) .....	11
5.2. Впровадження інституту Авторизованих економічних операторів (АЕО) .....	13
5.3. Рівень поінформованості та використання цифрових продуктів митниці («Єдине вікно для міжнародної торгівлі», Business Intelligence та інші) .....	17
6. Оцінка інфраструктури та сервісу митниці .....	21
Стан інфраструктури .....	21
Якість доріг .....	22
Технічне оснащення митних постів і пунктів пропуску .....	24
Платіжні термінали .....	27
Санітарні умови .....	27
Якість обслуговування, персонал .....	28
Якість мобільного та інтернет-зв'язку на митних постах .....	30
7. Корупція на митниці .....	32
Оцінка респондентами рівня корупції .....	32
Корупція на митниці: чи це спосіб вирішення проблем для бізнесу? .....	33
Вплив силових структур на роботу митниці .....	34
Думки та пропозиції респондентів щодо зменшення корупції на митниці .....	35
8. Реформи на митниці .....	37
8.1. Позитивні зміни на митниці протягом останніх років .....	37
8.2. Головні проблеми .....	37
8.3. Очікувані реформи .....	39
Висновки .....	43

## 1. Вступ

Восени 2020 р. проєкт «Підтримка Громадської ініціативи «За чесну та прозору митницю», який реалізується Інститутом економічних досліджень та політичних консультацій за сприяння Європейського Союзу та співфінансування МФ «Відродження» та ATLAS Network, оголосив другу хвилю конкурсу грантів "За чесну та прозору митницю". Його метою було обрано громадську оцінку роботи регіональних митниць, підготовку відповідних рекомендацій та адвокації заходів, спрямованих на поліпшення роботи митних органів.

Зазначену ініціативу як актуальну та важливу підтримала Асоціація митних брокерів України (далі – Асоціація). Участь у проведенні громадського моніторингу роботи регіональних митниць відповідає її статутним завданням та актуальним напрямкам діяльності. Асоціація митних брокерів України понад 25 років об'єднує та захищає інтереси юридичних осіб, які надають митно-брокерські послуги, послуги митного складу, а також підприємства й організації, вищі навчальні заклади, діяльність яких пов'язана з митним оформленням товарів на всій території України. Це дає змогу об'єктивно оцінити діяльність митних органів на всій території України, в тому числі в міжнародних пунктах пропуску, виявити переваги та недоліки в роботі, перешкоди та чинники, які виникають під час здійснення митного контролю та оформлення суб'єктів ЗЕД, розробити рекомендацій щодо створення сприятливих умов для суб'єктів ЗЕД, які передбачатимуть вдосконалення діяльності митних органів.

Інформація, яка регулярно збирається та обговорюється членами Асоціації, свідчить про наявність серйозних перешкод, з якими стикаються перевізники при проходженні митного контролю, включаючи неналежне виконання регламентів митного контролю та оформлення, наявність корупційних складових, відсутність коректних і прозорих підходів щодо визначення митної вартості тощо. Впевнені, що посилення громадського контролю за роботою регіональних митниць, впровадження колективних адвокаційних заходів з боку неурядових організацій можуть змінити ситуацію на краще, адже сприятимуть доланню перешкод для суб'єктів ЗЕД і здійсненню зовнішньоекономічної діяльності, формуванню позитивного іміджу України у світовому бізнес-середовищі, прискоренню євроінтеграційних процесів.

Ця публікація була б неможливою без:

- активної участі в глибинних інтерв'ю небайдужих до теми дослідження українських експертів, митних брокерів і представників бізнес-структур, які ведуть ЗЕД;
- доброї волі представників Київської, Львівської та Одеської митниць, які із відповідальністю поставились до запрошення громадськості взяти участь у обговоренні ситуації, що склалась на митницях;
- сприяння в зборі даних, необхідних для проведення моніторингу, Товариства з обмеженою відповідальністю комерційна фірма «Укртрансінвест» - компанії, уповноваженої на посередницьку діяльність митного брокера з обслуговування

- зовнішньо-економічних операцій при імпорті, експорті та транзиті товарів у пунктах пропуску через державний кордон та на митній території України<sup>1</sup>;
- експертної допомоги Аналітичного центру «Соціоконсалтинг»<sup>2</sup> у розробці методології та доопрацювання методики моніторингу, проведенні навчання для інтерв'юєрів, аналізі даних і підготовці аналітичного звіту за результатами дослідження.

## **2. Рекомендації, підготовлені за результатами громадського моніторингу регіональних митниць**

Ключовою пропозицією учасників громадського моніторингу є продовження реформ на митниці та їх прискорення на основі чіткої стратегії. Її ідеологією має стати рух від нинішньої «Митниці для митниці» до «Митниці для суспільства». Основними напрямками реформування на макрорівні, у реалізації яких передусім зацікавлені представники українського бізнесу та співробітники регіональних митниць, є:

- Гармонізація та упорядкування митного законодавства.
- Впровадження електронних технологій та сервісів для міжнародної торгівлі. Існує необхідність передачі центральними органами виконавчої влади дозвільних документів виключно через єдиний державний інформаційний веб-портал “Єдине вікно для міжнародної торгівлі” та їх використання під час митного контролю та митного оформлення, термінової та успішної імплементації Нової комп'ютеризованої транзитної системи (NCTS).
- Системний розвиток інфраструктури митниці, зокрема розбудови та реконструкції пунктів пропуску через державний кордон з метою підвищення їх пропускної спроможності; розширення використання інформаційно-телекомунікаційних технологій, автоматизованих засобів зчитування номерів, зважування, сканування, проставлення контрольних відміток, подання інформаційних повідомлень, заяв, посилення та оновлення технічного забезпечення пунктів пропуску тощо.
- Спрощення та гармонізація митних процедур. Зокрема ідеться про впровадження інституту авторизованого економічного оператора (АЕО) як елемента заохочення до добровільної та добросовісної сплати податків із збалансованою, прозорою та зрозумілою системою оцінки претендентів. На сьогодні процедури оцінки є не досить зрозумілими для підприємств, які намагаються отримати статус АЕО.
- Запобігання маніпуляціям при підтвердженні митної вартості. Респонденти зацікавлені у розробленні та імплементації стандартних алгоритмів дій працівників митниці під час здійснення контролю правильності визначення митної вартості, класифікації, країни походження товарів, правомірності використання пільг та преференцій із сплати митних платежів до, під час та після їх випуску в заявлений

<sup>1</sup> <http://ukrtransagent.com.ua/>

<sup>2</sup> <http://sociocon.org/>

режим. Впровадження митного пост-аудиту, на думку експертів, буде індикатором наближення митної практики до європейських стандартів.

- Приєднання до Конвенції про спільну транзитну процедуру, ІТ-трансформація та створення нової ІТ-системи Держмитслужби.
- Кадрова реформа Держмитслужби, включаючи запровадження моніторингу та контролю кваліфікації та оцінки доброчесності посадових осіб та працівників Держмитслужби. Нагальною є потреба у перегляді підходів до системи добору кадрів, розвитку вмінь та навичок співробітників, їх стимулювання і заохочення до доброчесного та ініціативного виконання обов'язків, які ґрунтуються на найкращих світових практиках. Водночас неприйнятною є ситуація, коли під виглядом реформ відбувається суттєве фізичне скорочення посад митників на пунктах пропуску, що призводить до значної інтенсифікації праці митників, збільшення ризику їх помилок тощо.
- Лідерство, професійний топ-менеджмент, пріоритетність стратегічних завдань. Не менш актуальним є перегляд підходів до вибору кандидатур на вищі посади у Митній службі України. Дотепер посада голови і його заступників є де-факто політичними, тобто делегованими від певної політичної сили. Досить часто ці люди не мають відповідної освіти та належного професійного досвіду для якісного виконання завдань, які стоять перед топ-менеджерами Служби.
- Запорукою успіху реформи митниці є також її націленість на забезпечення митного законодавства; наявність чіткої концепції реформування та зрозумілого, покрокового плану її реалізації, а також достатній обсяг повноважень і самостійність Служби для запровадження інновацій та налагодження роботи на якісно новому рівні.
- Додатковим поштовхом до змін на краще може бути продовження системного громадського моніторингу регіональних митниць, своєчасне оприлюднення та широке обговорення його результатів, залучення до моніторингу якомога більшої кількості зацікавлених осіб із боку бізнесу та професіональних об'єднань.

### 3. Інституційні зміни на митниці/митницях

У 2019 році урядом України прийнято рішення про створення Державної митної служби України<sup>3</sup>. Постановою Кабінету міністрів України було передбачено реорганізацію Державної фіскальної служби України шляхом розподілу її на дві служби: Державну податкову службу України та Державну митну службу України.

Державна митна служба України є центральним органом виконавчої влади, який реалізує державну митну політику, державну політику у сфері боротьби з правопорушеннями під час застосування законодавства з питань митної справи. Діяльність Держмитслужби спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра фінансів.

Положення про Державну митну службу затверджене 6 березня 2019 року, зареєстровано юридичну особу 18 липня 2019 року, а з 8 грудня 2019 року розпочато виконання митних формальностей митниці, створені в структурі Держмитслужби України, та припинено відповідні повноваження митниць Державної фіскальної служби України.

Відокремлення Державної митної служби України зумовило реорганізацію деяких територіальних органів Державної фіскальної служби шляхом їх приєднання до відповідних територіальних органів Державної митної служби.<sup>4</sup>

У результаті 26 регіональних митних органів Державної фіскальної служби були реорганізовані в 16 регіональних органів Держмитслужби.

Київська митниця Держмитслужби об'єднала Житомирську, Київську, Київську міську та Черкаську митниці ДФС, Галицька митниця Держмитслужби — Івано-Франківську, Львівську та Тернопільську митниці ДФС, а замість Миколаївської та Херсонської митниць була утворена Чорноморська митниця.

Також було створено 2 спеціалізованих органи Держмитслужби: спеціалізована лабораторія з питань експертизи та досліджень Держмитслужби, департамент спеціалізованої підготовки та кінологічного забезпечення Держмитслужби. Органи було створено як окремі юридичні особи.

30 вересня 2020 року Кабінет Міністрів України ухвалив постанову, яка передбачала реорганізацію територіальних органів Держмитслужби як юридичних осіб публічного права та утворення територіальних органів як відокремлених підрозділів.<sup>5</sup>

У постанові встановлено:

- оклади для працівників Митниці в нових територіальних органах відповідають окладам підрозділів, які будуть приєднані;
- територіальні органи продовжують виконувати свої повноваження та функції до моменту їхньої реорганізації (втрати статусу юридичних осіб);

<sup>3</sup> Офіційний веб-сайт Верховної ради України. Постанова Кабінету Міністрів України від 6 березня 2019 р. № 227 «Про затвердження положень про Державну податкову службу України та Державну митну службу України». – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/227-2019-%D0%BF#n209>

<sup>4</sup> Офіційний веб-сайт Верховної ради України. Постанова Кабінету Міністрів України від 2 жовтня 2019 р. № 858 «Про утворення територіальних органів Державної митної служби». – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/858-2019-%D0%BF#Text>

<sup>5</sup> Офіційний веб-сайт Верховної ради України. Постанова Кабінету Міністрів України від 30 вересня 2020 р. № 895 «Деякі питання територіальних органів Державної митної служби». – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/895-2020-%D0%BF#Text>

- майно територіальних органів, що реорганізуються, залишається у сфері управління Держмитслужби.

Всі митниці Державної митної служби України були приєднані до єдиної юридичної особи.

## 4. Методологія громадського моніторингу

### Мета і завдання моніторингу

Метою дослідження стало проведення об'єктивної оцінки діяльності Одеської, Галицької та Київської митниць із використанням інструментів громадського моніторингу та розробка практичних рекомендації щодо поліпшення умов роботи регіональних митниць.

Моніторинг був спрямований на збір і аналіз даних щодо таких складових роботи митниць:

- ✓ Нововведення на митниці (впровадження NCTS, AEO, інших цифрових продуктів), включаючи оцінку рівня поінформованості усіх зацікавлених сторін, розуміння ними переваг і недоліків цифрових нововведень, визначення браку інформації щодо останніх тощо.
- ✓ Інфраструктура та сервіс митних постів і пунктів пропуску за такими аспектами, як:
  - Стан інфраструктури;
  - Якість доріг поряд пунктами пропуску і зручність під'їздів до них;
  - Технічне оснащення;
  - Наявність технічного обладнання;
  - Робота платіжних (банківських) терміналів;
  - Санітарні умови, наявність і чистота туалетів, доступність чистої води;
  - Якість обслуговування, поведінка співробітників;
  - Якість мобільного та інтернет-зв'язку.
- ✓ Рівень корупції на митниці, її прояви, вплив на бізнес-діяльність суб'єктів ЗЕД.
- ✓ Перебіг реформування митниці, досягнення та проблеми.

### Методи громадського моніторингу

Виходячи із розуміння громадського моніторингу як процесу відстеження силами громадськості загальних процесів і змін, що відбуваються у суспільному житті, його дані мають відображати передусім громадську думку щодо важливих державних і управлінських рішень. Тому обрані для моніторингу методи мали передбачати можливість системного та об'єктивного вивчення громадської та експертної думок щодо предмету моніторингу – діяльності регіональних митниць. Найкращими для цього є соціологічні методи – різні види опитувань окремих цільових груп (ЦГ), діяльність яких напряму пов'язана із роботою митних органів. Це передусім – суб'єкти ЗЕД, митні брокери, які користуються послугами однієї чи кількох регіональних митниць, що обрані для моніторингу. Важливим джерелом даних є експерти – науковці та спеціалісти, які сьогодні залучені до аналізу економічної, зокрема митної політики, розробки нових законодавчих актів і нормативно-правових документів, що регулюють діяльність митних органів, а також досвідчені професіонали, які беруть активну участь у діяльності профільних недержавних об'єднань тощо. Не менш важливою для проведення об'єктивного аналізу є думка спеціалістів, які представляють персонал регіональних митниць.



## Методи збору даних

- ✓ Глибинні онлайн інтерв'ю з представниками ЦГ (за допомогою програмного забезпечення Zoom). Всього проведено 30 інтерв'ю, у т.ч. були опитані:
  - топ-менеджери суб'єктів ЗЕД, які є клієнтами однієї чи кількох регіональних митниць – 13,
  - митні брокери, які проводять митне оформлення на однієї чи кількох регіональних митниць – 8,
  - співробітники Одеської, Львівської та Київської митниць - 3,
  - національні експерти у галузі митної справи – 6.

Гнучкі інтерв'ю проводились за допомогою напівструктурованого гайду, спрямованого на отримання думок представників ЦГ про нові інформаційні сервіси та нововведення, які впроваджуються на митниці, інфраструктуру та сервіс митних простів і пунктів пропуску, рівень корупції та її впливу на бізнес-діяльність, перебіг реформування на митниці а також про невідкладні та перспективні заходи із поліпшення її роботи тощо.

- ✓ Онлайн опитування перевізників – водіїв, які регулярно користуються послугами міжнародних автомобільних пунктів пропуску (ММПП) Галицької та Одеської регіональних митниць. Всього взяли участь в опитуванні 108 респондентів – отримувачів послуг Галицької та 57 – Одеської митниць, у т.ч.:
  - МАПП «Краковець» (Галицька митниця) – 58 осіб
  - МАПП «Рава-Руська» (Галицька митниця) – 50 осіб
  - МАПП «Старокозаче» (Одеська митниця) – 38 осіб
  - МАПП «Кучурган» (Одеська митниця) – 19 осіб.

Для опитування перевізників було використано google-form, яка містила переважно закриті запитання стосовно інфраструктури і сервісу МАПП. Ці запитання за своїм змістом повторювали відповідні запитання гайду, за яким проводились гнучкі інтерв'ю.

Рекрут респондентів для участі в гнучких інтерв'ю був здійснений ініціативною групою, створеною при Асоціації митних брокерів України, шляхом прямого звернення до індивідуальних і колективних членів Асоціації, відправлення письмових запрошень до провідних бізнес-структур, які ведуть зовнішньоекономічну діяльність, та суб'єктів, які надають послуги з митного оформлення. Окремий лист був підготовлений і направлений на ім'я Голови Митної служби України стосовно сприяння в проведенні інтерв'ю з представниками регіональних митниць, на який було отримано позитивну відповідь.

Рекрут респондентів для участі в онлайн опитуванні перевізників забезпечено регіональними представниками ТОВ комерційна фірма «УкртрансAGENT».

## Часові рамки збору даних

Гнучкі інтерв'ю: січень-лютий, 2021 р.

Опитування перевізників: лютий – березень, 2021 р.

## Перебіг збору та обробки даних

Під час інтерв'ю (за згодою респондента) вівся аудіозапис. На їх основі підготовлено 30 стенограм глибинних інтерв'ю у форматі MS DOC. Після чого було

проведено первинну обробку та кодування відповідей респондентів за допомогою програми EXEL. Аналіз стенограм інтерв'ю здійснений за допомогою методу аналітичної індукції, що передбачає класифікацію даних, їх кластеризацію та аналітичні узагальнення.

Масив відповідей респондентів – перевізників має вигляд Google таблиць. Таблиці містять відповіді перевізників на запитання стосовно інфраструктури і сервісу МАПП, обраних для дослідження. Для оцінки кожного із сервісів респондентам пропонувалась шкала від 1 до 5 балів, де 1 означає найнижчу оцінку, 5 – найвищу. Основний напрямок аналізу цих даних включав розрахунок одновимірних таблиць стосовно кожного із чотирьох МАПП, їх порівняння між собою. Через обмежену кількість респондентів їх відповіді було проаналізовано лише в абсолютних значеннях.

## **Обмеження**

Моніторинг базувався на якісних соціологічних методах. Вони здебільшого спрямовані на вивчення досвіду та думок представників цільових груп, які найкраще у силу своєї професійної діяльності представляють реальну ситуацію щодо роботи регіональних митниць. Реалізоване дослідження не претендує на те, що отримані дані та висновки представляти як репрезентативні (на відміну від кількісних досліджень). Але усі опитані є професіоналами і водночас особами, зацікавленими у покращенні роботи митниць, створенні зручних і прозорих умов для митного оформлення, особами, які були готові ділитися своїми знаннями, пропозиціями стосовно подальших кроків із реформування митних органів. При зборі даних враховано думку як отримувачів послуг, так і їх провайдерів. Водночас ми розуміємо, що чимало отриманих відповідей не є повністю відвертими і детальними. Адже фокусами моніторингу є передусім порушення та обмеження під час взаємодії митників і бізнесу, або нововведення на митницях, з якими не усі респонденти мали можливість детально розібратися.

До участі в інтерв'ю не вдалось залучити усіх первинно визначених суб'єктів ЗЕД і митних брокерів через небажання обговорювати тему опитування, зневіреність представників бізнесу в реалістичності змін на краще. Досить суттєвими були побоювання респондентів щодо розголошення їх особистих даних, ризику ідентифікації їх відповідей з конкретними бізнес-структурами або їх персонами (особливо у випадку опитування представників регіональних митниць). Тому в аналітичному звіті посилання на відповіді респондентів обмежені виключно їх належністю до цільової аудиторії.

При аналізі даних автори звіту стикнулись також із проблемою певних змін, які відбулись у митних органах із початку дослідження, тобто після визначення методології та фіналізації інструменту дослідження. Це стосується як процесів, пов'язаних із реорганізацією регіональних митниць, так і застосуванням нових цифрових продуктів, низкою інших змін. Водночас більшість проблем, які були виявлені та обговорені з респондентами, залишаються актуальними не зважаючи на певні позитивні зрушення та тенденції.

## 5. Оцінка нововведень на митниці

### 5.1. Впровадження Нової комп'ютеризованої транзитної системи (NCTS)

#### 5.1.1. Рівень поінформованості

Більшість респондентів обізнані про існування NCTS. Про цей цифровий сервіс мають певні уявлення усі опитані експерти, митники, більшість брокерів і суб'єктів ЗЕД. Кілька респондентів із числа брокерів і суб'єктів ЗЕД відверто визнали, що не готові обговорювати NCTS, адже лише чули про її існування або взагалі нічого не знають про неї.

Лише деякі опитані експерти змогли надати визначення суті NCTS, яка полягає у:

*«Переміщенні товарів за допомогою створення спеціальних повідомлень між митними органами»; «Повному електронному контролю за транзитними вантажами, оформлення супроводжуваних документів у електронному вигляді».*

При цьому експерти нагадали, що використання NCTS є сучасною європейською та світовою практикою. Тому її впровадження та активне застосування відповідатиме євроінтеграційному курсу України. Водночас, за відповідями обізнаних із NCTS респондентів, ця система працює наразі в Україні у тестовому режимі.

Понад половини опитаних брокерів і суб'єктів ЗЕД охарактеризували власний рівень обізнаності про NCTS як надто загальний, адже *«до кінця не зрозуміло, як вона буде працювати»*. Це свідчить про неготовність представників бізнесу зараз використовувати цей сервіс й необхідність більш активного інформування про нього.

#### 5.1.2. Переваги та недоліки системи

Переважно поверхневі уявлення про NCTS більшості респондентів позначились і на їх досить схематичних відповідях стосовно переваг і недоліків нової системи.

Експерти та інші опитані, які оцінили свої знання щодо нового сервісу як добрі, без складнощів зазначили про його переваги, порівняно із існуючою системою митного оформлення.

#### Деталізація переваг NCTS, за відповідями респондентів

Основні переваги	Обґрунтування
<b>Прискорення проходження митного контролю</b>	<i>Інформація у систему поступає заздалегідь, експерт. Є визначене коло учасників. Заздалегідь заплановані дата, час, строк проведення тих чи інших операцій, експерт. Ми розраховуємо на повну автоматизацію, за винятком системи контролю ризиків, яка є в будь-якій країні, експерт.</i>
<b>Зменшення корупційних ризиків</b>	<i>Ми проводили пілотний проект багато років тому. Ним підтверджено, що корупція наближається до нуля, експерт. Ми бачимо реальні документи, які слідують за вантажем, експерт. ...знижується роль митників у прийнятті рішень, експерт.</i>

<b>Зменшення частоти правопорушень</b>	Усі введені неточності та помилки буде видно з обох сторін, експерт. Суб'єкт ЗЕД завчасно буде знати, що митницю обдурити не вийде, експерт.
--	---

Окрім підтримки переваг, які були включені до дослідницького гайду, експерти додатково зазначили низку аргументів на користь застосування NCTS, які є маркерами оптимізації митних оформлень для усіх учасників процесу, зацікавлених працювати із дотриманням норм законодавства. Опитані зазначили про:

- *Можливість перетинати кордон у спрощеному режимі.*
- *Чітко визначені механізми, процедури, коло учасників. Використання гарантій.*
- *..вона відповідає міжнародним системам контролю доставки вантажів. ..це дуже зручно, компактно, надійно.*
- *Ця система побудована для того, щоб здійснити віддалений контроль, мінімізувати втручання в роботу перевізників, митних брокерів і т.ін.*
- *..можна експериментувати, отримувати досвід і вирішувати проблеми, які проявляються.*
- *Більший контроль товарних партій, які переміщують; прозорість транзиту.*
- *Гарантування усіх вантажів, які будуть переміщуватися через митний кордон; митниця гарантує всі ланки переміщення товару.*
- *Відшкодування платежів за недоставлені товари.*

Важливим аргументом для пришвидшення застосування NCTS на національному рівні є відповіді експертів стосовно її недоліків. Більшість опитаних зазначили про брак «слабких» місць у цій системі. Деякі уточнили, що NCTS є незручною для суб'єктів ЗЕД і других осіб, які «нечисті на руку і планують завозити речі із застосуванням відповідних схем».

На відміну від експертів представники регіональних митниць досить стримано оцінюють потенціал і наслідки застосування NCTS. На думку деяких опитаних, особливих змін або помітних переваг, пов'язаних із використанням цього цифрового продукту, не варто очікувати. Найбільш оптимістичною відповіддю із числа отриманих від митників є визнання можливого зменшення правопорушень і корупційних ризиків, включаючи зауваження про те, що «порушення все рівно будуть».

Водночас переважна більшість опитаних брокерів і суб'єктів ЗЕД, обговорюючи переваги і недоліки NCTS визнали брак інформації про цю систему. Їх відповіді здебільшого можна охарактеризувати як сподівання та очікування, що впровадження цієї системи на практиці дійсно покращить умови бізнес-діяльності суб'єктів ЗЕД, митних брокерів, оптимізує їх зусилля та час для оформлення переміщення товарів, транзитних операцій. Головні побоювання стосувались лише особливостей імплементації NCTS, аби цей процес був зрозумілим, прозорим а також таким, що не призведе до необхідності подвійної роботи (одночасного оформлення в старій та новій системах).

### **5.1.3. Якої інформації про систему бракує?**

Думки респондентів стосовно обсягу, якості доступної інформації про NCTS можна поєднати у дві групи. Перша група респондентів (до якої увійшли здебільшого експерти, співробітники митниць, кілька суб'єктів ЗЕД і митних брокерів) досить оптимістично вважає, що необхідної інформації достатньо. Друга група (переважно суб'єкти ЗЕД і митні брокери) навпаки визнає брак матеріалів з цього питання. Опитані наголошували про зацікавленість у максимально детальних роз'ясненнях щодо порядку роботи суб'єктів ЗЕД і митних брокерів у NCTS. При цьому деякі визнавали, що не докладали дотепер зусиль щодо пошуку такої інформації.

*«Те, що я знаю, воно все у загальному виді і немає чіткої інструкції: де це буде, як це буде, що потрібно робити, які потрібні документи та дозволи і т.д. Можливо, я не знаю, а воно є», суб'єкт ЗЕД.*

*«Інформація не в повному обсязі: невідомо коли буде вводиться, одним етапом чи кількома..?», митний брокер.*

Підбиваючи аналіз думок респондентів щодо впровадження Нової комп'ютеризованої системи NCTS, варто зазначити про невисоку обізнаність представників бізнесу щодо сучасного цифрового сервісу та чималий попит щодо більш детальних роз'яснень переваг і можливостей, які дає NCTS своїм користувачам, а також практичних питань із її застосування. Чітка та зрозуміла імплементація NCTS і збільшення митних оформлень саме через цей сервіс сприятиме розвитку чесного бізнесу, зменшенню корупційних ризиків і правопорушень, пов'язаних із оформленням переміщення товарів, транзитних операцій.

## **5.2. Впровадження інституту Авторизованих економічних операторів (АЕО)**

### **5.2.1. Рівень поінформованості / використання АЕО**

Більшості респондентів відомо про впровадження інституту Авторизованих економічних операторів (АЕО) в Україні. Про цей інститут знають опитані експерти, митники, переважна більшість митних брокерів і суб'єктів ЗЕД. Кілька брокерів і суб'єктів ЗЕД зазначили, що це питання не вивчали, тому обговорювати та коментувати критерії отримання статусу, а також його переваги та недоліки не готові.

Стосовно практичної користі статусу АЕО для бізнесу повну інформацію надали більшість експертів. До основних спрощень, які забезпечує АЕО, відносять:

- швидке оформлення товару;
- можливість без участі інспектора митниці накласти самому забезпечення та контролювати сплату зборів та податків, тобто можливість самим виконати функції, які раніше виконували митні органи.

*“Мінімізувати для себе будь-які труднощі та ризики, пов'язані з процедурою митного оформлення, контролю та порушенням митних правил”, митний брокер.*

Більшість респондентів розуміють критерії отримання статусу АЕО. Високу обізнаність і готовність обговорювати критерії отримання статусу продемонстрували експерти, деякі суб'єкти ЗЕД, які вже вивчали питання отримання цього статусу для своєї компанії, а також частина митних брокерів. Респонденти відзначають, що критерії отримання статусу АЕО є непростими, а вимоги серйозними. Тому вкрай обмежена

кількість підприємств будуть відповідати визначеним критеріям та у підсумку отримають статус АЕО.

Підприємства, які вивчали питання отримання статусу АЕО, розуміють, що для успішного результату репутація компанії на ринку має бути зразковою, а всі процедури митного оформлення товарів вона має виконувати відповідно до чинного законодавства за відсутності будь-яких штрафних санкцій:

*“Потрібно мати бездоганну репутацію, у середині компанії має бути порядок, ніяких штрафів і незаконних моментів із митницею, включаючи адміністративні штрафи на вище керівництво”, суб’єкт ЗЕД.*

*“Ми вже опрацьовували критерії для отримання цього статусу. Найбільша проблема полягає у фінансовому блоці оцінювання”, суб’єкт ЗЕД.*

*“Критерії непрості, вимоги для отримання такого статусу серйозні”, митний брокер.*

Процедура отримання статусу АЕО є також зрозумілою представникам підприємств, які вивчали отримання статусу АЕО, а також усім експертам і митникам.

### **5.2.2. Переваги та недоліки АЕО**

Через недостатню обізнаність про впровадження інституту АЕО, свою думку стосовно переваг і недоліків статусу АЕО висловили лише частина респондентів. Здебільшого це - експерти, суб’єкти ЗЕД і митні брокери, які вивчали питання отримання статусу. Представники митниці зазначили, що переваги статусу АЕО залежать від типу сертифікатів: АЕО-С або АЕО-Б. Загалом основними перевагами, за словами опитаних, є спрощення митного оформлення вантажів, економія часу та фінансових ресурсів суб’єктів, які матимуть статус АЕО.

#### **Деталізація переваг АЕО, за відповідями респондентів**

<b>Основні переваги</b>	<b>Обґрунтування</b>
<b>Спрощення митних процедур</b>	<p><i>Це спрощення митних процедур; швидкість; не потрібно заїжджати на митний термінал; скорочує кошти для суб’єктів, митний брокер.</i></p> <p><i>Це процедура спрощення декларування і процедура випуску за місцем знаходження, митний брокер.</i></p> <p><i>Прискорення митного оформлення без втручання митниці, співробітник митниці.</i></p> <p><i>... зменшення кількості застосування митних формальностей до суб’єкта, експерт.</i></p> <p><i>Пришвидшення митного оформлення, проходження тарифних, не тарифних моментів, суб’єкт ЗЕД.</i></p> <p><i>Оформлення за місцем знаходження, першочергове оформлення на пунктах пропуску, зниження ризиків, суб’єкт ЗЕД.</i></p> <p><i>Можливість не заїжджати на термінал при експорті, імпорті, що економить час, суб’єкт ЗЕД.</i></p>

<b>Робота зі складами без присутності інспектора</b>	<i>Оперативність плюс велика репутаційна перевага, суб'єкт ЗЕД.</i>
<b>Можливість використання спеціальної смуги руху в пунктах пропуску</b>	<i>Першочергове оформлення на пунктах пропуску, суб'єкт ЗЕД. Оперативність, швидкість проходження кордону, суб'єкт ЗЕД. Пропуск вантажу поза чергою та без огляду, суб'єкт ЗЕД. Обіцяють окремий в'їзд без черг в пункт пропуску, швидке оформлення, митний брокер.</i>
<b>Спрощене використання загальної фінансової гарантії</b>	<i>Гарантія, швидкість, ім'я на ринку та додаткові можливості, експерт. Накласти самому забезпечення, самому контролювати сплату зборів та податків, експерт.</i>
<b>Економія часу</b>	<i>швидший перебіг митного оформлення заощаджує гроші.. фінансові переваги, суб'єкт ЗЕД. ...швидкі, короткі, зрозумілі процедури. ...працювати прозоро, авторитетно порівняно з тими, хто не може працювати в статусі АЕО, суб'єкт ЗЕД. скорочення документообігу та додаткової втрати часу на допоміжну інформацію чи документи, суб'єкт ЗЕД.</i>
<b>Можливість самостійного накладання пломб спеціального типу</b>	<i>Там є все. Там їм більше нічого не потрібно, і митниця їм не потрібна, експерт. Можливість не заїжджати на термінал при експорті, імпорті, суб'єкт ЗЕД.</i>

Щодо недоліків статусу АЕО більшість респондентів, які вивчали питання отримання статусу АЕО для своїх компаній (суб'єкти ЗЕД, митні брокери, експерти), акцентували увагу на складність і повільність отримання статусу, а саме:

*“При таких високих вимогах держава має надати і більше можливостей”, суб'єкт ЗЕД.*

*“Трохи затягнута процедура”, суб'єкт ЗЕД.*

*“Обмежений доступ до нього. Дуже складна анкета”, експерт.*

*“Це надто довга процедура, хоча і розписана по строкам”, експерт.*

*“Обмежена кількість місць компаній, які зможуть звернутися щодо отримання статусу. Компанія має бути виробником і експортером одночасно”, митний брокер.*

Деякі експерти звернули увагу, що оцінка компаній, які направлять документи на отримання статусу, скоріше за все, буде проведена суб'єктивно. Але це не проблема конкретно впровадження інституту АЕО, а питання ведення бізнесу “по-українськи”.

*“Пройти повну перевірку для отримання статусу і потім отримати проблеми з іншим контролюючим органом. Але це мінус не самого статусу, а українських реалій”, суб'єкт ЗЕД.*

### 5.2.3. Чи розуміють як працює АЕО?

Респонденти виділили такі спірні питання, з якими можуть стикнутися суб'єкти, які отримали статус АЕО:

- ризик маніпуляцій на ринку;
- незрозумілість процедури забезпечення конфіденційності комерційної інформації компаній;
- постійний доступ контролюючих органів до фінансової документації підприємств.

Деякі респонденти також зазначили, що статус АЕО в Україні не відповідатиме подібному статусу в країнах ЄС. Тому вони поділилися песимістичними очікуваннями щодо функціонування даного інституту в нашій країні:

*«Що дає статус АЕО в національній інтерпретації – практично не зрозуміло нічого. Він не відповідає тим перевагам, які є стандартними в Європі», експерт.*

*«Митні органи стають трішки безправними по відношенню до цих суб'єктів, що з моєї точки зору є занадто. Не можна зловживати владою, з однієї сторони. З іншої - не можна обмежувати при наявності достатніх підстав», експерт.*

*«...підприємство буде піддаватися різним перевіркам (наскільки я знаю). Прозорість цих перевірок під великим питанням», суб'єкт ЗЕД.*

### 5.2.4. Якої інформації про АЕО бракує?

Більшість опитаних митників і суб'єктів ЗЕД вважають, що інформації про впровадження інституту АЕО в Україні достатньо. Проте чотири із семи опитаних брокерів і чотири із шести експертів звертають увагу на брак інформації з цього питання.

Основна інформація, яка цікавить опитаних:

*«Важко сказати, не працюючи з цим. У мене поки що питання на рахунок спрощеної процедури декларування», митний брокер.*

*«Мені хотілося б, щоб був проведений захід по більш конкретним критеріям для митних брокерів», експерт.*

*«Я не бачу достатнього висвітлення цього процесу з точки зору митниць», експерт.*

*«Про впровадження відомо, що хтось подав. Більше – тиша», експерт.*

*«Що саме цей статус дасть для перевізника – я не зовсім зрозумів», суб'єкт ЗЕД.*

*«Ми поки не знаємо, як митниця буде відноситись до економічних операторів у погодженні митної вартості», митний брокер.*

*«Кошти, які потрібно залишити державі як застава. Як контролювати уповноваженого оператора?», митний брокер.*

В основному суб'єкти ЗЕД і митні брокери, які планують отримувати статус для своїх компаній та наразі детально вивчають це питання, зазначають, що інформації про процедуру отримання, особливості типів АЕО (АЕО-С або АЕО-Б) та власне його переваг для їх бізнесу достатньо.



Виходячи із отриманих відповідей, впровадження інституту Авторизованих економічних операторів в Україні є прогресивним нововведенням, важливим елементом заохочення бізнесу до добровільної та добросовісної сплати податків. Суб'єкти ЗЕД, які вивчають можливість отримання статусу АЕО, чітко усвідомлюють численні переваги, що дає цей статус, а також наявність високих вимог до претендентів (бездоганна репутація, неухильне дотримання законодавства, відсутність штрафних санкцій), складність і повільність процесу отримання статусу. Досить серйозними є побоювання щодо впливу суб'єктивних чинників на процес прийняття рішень щодо надання статусу. Водночас є потреба у більш активному та детальному висвітленні митними органами порядку отримання статусу АЕО, включаючи роз'яснення щодо процедурних питань.

### **5.3. Рівень поінформованості та використання цифрових продуктів митниці («Єдине вікно для міжнародної торгівлі», Business Intelligence та інші)**

#### **5.3.1. Поінформованість про цифрові продукти, їх використання**

Про інформаційний портал «Єдине вікно для міжнародної торгівлі» обізнані більшість із опитаних респондентів. Проте користуються порталом в основному суб'єкти ЗЕД, митні брокери та деякі експерти. Представники митниці здебільшого цифровий продукт не використовують через відсутність потреби у ньому.

Суб'єкти ЗЕД в основному використовують портал для оформлення Загальних декларацій прибуття (ЗДП), які введено в Україні з 07 листопада 2020 року як обов'язкові для оформлення всіх вантажів, що імпортуються в Україну або прямують через територію України у режимі транзит. Також суб'єкти переглядають на порталі реєстри (у тому числі реєстр митних складів), здійснюють акредитацію на митниці, оформлюють заявки на дозволи та переглядають інформацію щодо нововведень.

Митні брокери використовують портал перш за все для перевірки статусу оформлених декларацій, а також переглядають довідки за кодом УКТЗЕД, дозвільні документи, залишки грошей на митниці.

Щодо Особистого кабінету на порталі «Єдине вікно для міжнародної торгівлі» переважна більшість респондентів зазначили, що не використовують даний сервіс, адже вся необхідна інформація є в доступі на самому інформаційному порталі.

Інтерактивний модуль аналітики імпортно-експортних операцій Business Intelligence переважно не використовуються респондентами. Більшість з опитаних навіть не чули про такий модуль. Один із експертів зазначив, що переглядає у модулі статистику експортно-імпорتنних операцій в Україні, спостерігає за тенденціями, які відбуваються у зовнішній торгівлі України іншими країнами. Ще один з опитаних брокерів використовує модуль для отримання статистики із зовнішньоекономічної діяльності. Респонденти, які використовують модуль аналітики, наголосили, що цифровий продукт має виключно інформаційний характер, проте приємно, що статистику, яка раніше була недоступна, тепер можна переглядати у вільному доступі в режимі online.

### **5.3.2. Оцінка функціональності цифрових продуктів**

Здебільшого опитані, які є користувачами порталу «Єдине вікно для міжнародної торгівлі», високо оцінюють функціональність цифрового сервісу. Вони відзначають його постійне оновлення та доступність для загального використання зацікавленими особами.

*“Портал, насправді, постійно у процесі наповнення та розвитку, тому давати йому якусь сувору оцінку, що там чогось дуже сильно бракує, я б не став”, експерт.*

*“В принципі, все, що потрібно, є. Все працює дуже швидко, ключі підтягуються також швидко”, суб’єкт ЗЕД.*

*“Портал розвивається. Дуже гарна річ. Рекомендую!”, митний брокер.*

Респонденти, які використовують у роботі Особистий кабінет на порталі «Єдине вікно для міжнародної торгівлі», в цілому відмічають високу функціональність сервісу.

*“Претензій до оформлення та функціональності немає. Все достатньо прозоро, лаконічно і зрозуміло”, митний брокер.*

*“..у порівнянні з тим, що було ще кілька років тому, зручно”, суб’єкт ЗЕД.*

*“Зауважень немає. Функціонал достатньо зрозумілий і простий”, суб’єкт ЗЕД.*

Проте у митних брокерів є деякі зауваження до роботи Кабінету, а саме:

*“Часом не вся інформація є по моєму підприємству”, митний брокер.*

*“У мене ключі АЦСК «України», я просто не можу під ними туди зайти”, митний брокер.*

Функціональність інтерактивного модулю аналітики імпортно-експортних операцій Business Intelligence отримала суперечливі відповіді респондентів. Більшість опитаних експертів, які використовують цей сервіс, його оцінила досить високо.

*“Як інструмент – достатньо багато в тому, щоб можна було оперувати”, експерт.*

*“Насправді, це чудова річ”, експерт.*

Деякі респонденти більш критично висловились (6 з 10). На їх думку, модуль потребує доопрацювання.

### **5.3.3. Що необхідно покращити?**

Опитані суб’єкти ЗЕД і митні брокери висловили деякі зауваження та пропозиції щодо роботи інформаційного порталу «Єдине вікно для міжнародної торгівлі»:

- технічні складові роботи порталу (незадовільна швидкість завантаження сторінок, потрібно враховувати велику кількість користувачів);
- доповнити сторінки інформаційними довідками / вказівками;
- додати функцію збереження інформації в довідники (виключити необхідність щоразу вносити інформацію в графі декларації);
- передбачити інформаційну сторінку щодо структури, контактних даних та режиму роботи митних органів.

*“Якби була можливість перевірити реєстрацію суб’єкта”, суб’єкт ЗЕД.*

*“Роз’яснення до таблиці по залишку тарифної квоти”, суб’єкт ЗЕД.*

*“...хотілося б мати інформацію, на якому етапі йде процес отримання дозвільних документів на тому чи іншому пункті видачі”, суб’єкт ЗЕД.*

*“...коли оформлюється МД, то я не можу подивитися наявність коштів на рахунку клієнта, якого у мене немає в картці акредитації”, митний брокер.*

*“Було б добре додати інформаційну стрічку стосовно нововведень у законодавстві”, митний брокер.*

*“Хотілося б бачити об’єми, тому що статистика виведена тільки в грошовому еквіваленті”, митний брокер.*

На думку опитаних користувачів Особистого кабінету на порталі «Єдине вікно для міжнародної торгівлі», вдосконалення його роботи має включати:

- передбачити більше форм для друку (наразі немає можливості вивести реєстри);
- надати можливість зробити вибірку по конкретному суб’єкту;
- додати функцію формування витягу після акредитації в форматі Excel;
- покращити технічні складові роботи порталу.

*“Я бачу не всі свої МД і ЗДП, які були подані за добу. Питання більше технічне. Мабуть, треба підключити якісь бази, повністю налаштувати, відкрити доступ”, митний брокер.*

Один із опитаних митних брокерів надав таку пропозицію щодо розширення функціоналу Особистого кабінету для зручності митного оформлення:

*“Хотілось би отримувати доступ до Єдиного казначейського рахунку своїх клієнтів і слідкувати за рухом коштів”, митний брокер.*

Пропозиції щодо покращення роботи Інтерактивного модулю аналітики імпортно-експортних операцій Business Intelligence наступні:

- додати статистику вартості товарів у вільному доступі (експортно-імпортні операції)

*“Все, що пов’язано із вартістю, статистику по імпорту-експорту, іншим операціям. Щоб це була централізована інформація”, експерт.*

- додати анотації, пояснення
- покращити технічні характеристики роботи модулю
- надавати більш практичну інформацію, які суб’єкти ЗЕД і митні брокери зможуть використовувати на практиці

*“...дуже багато графіків, діаграм. Більше схоже на презентацію, ніж на інструмент, який дасть можливість провести аналітику”, суб’єкт ЗЕД.*

- доповнювати модуль новою інформацією
- “відсутня статистика затримок, статистика по правоохоронному напрямку”, митний брокер.*

Узагальнюючи відповіді респондентів стосовно нових інформаційних цифрових продуктів, а саме інформаційного порталу «Єдине вікно для міжнародної торгівлі» та Інтерактивного модулю аналітики імпортно-експортних операцій Business Intelligence, варто звернути увагу, що поступово все більше представників бізнесу активно користується ними. Ці нововведення респонденти сприймають як прогресивні та в цілому такі, що оптимізують їх діяльність, здебільшого забезпечують потреби у новій актуальній

інформації. Сервіси в цілому функціональні, оновлюються. Водночас існують чималі резерви для їх вдосконалення.

## 6. Оцінка інфраструктури та сервісу митниці

### Стан інфраструктури

Половина опитаних суб'єктів ЗЕД оцінили інфраструктуру митних постів як задовільну. Решта респондентів цієї категорії стан інфраструктури митних постів вважають незадовільним. До основних недоліків суб'єкти віднесли постійні черги на кордоні, недостатню кількість пунктів пропуску на кордоні, а також загальний стан митних постів.

*«Інфраструктура митних постів, пунктів, на мою думку, у занепаді», суб'єкт ЗЕД.*

*«Якщо оцінювати від 1 до 10, то напевно 3. Інфраструктури взагалі немає», суб'єкт ЗЕД.*

*«Величезні черги; недостатня кількість митних переходів на території нашої держави, особливо з Польщею», суб'єкт ЗЕД.*

Опитані зазначили про дуже суттєві розбіжності в облаштуванні та якості комфорту регіональних митниць. Респонденти високо оцінили інфраструктуру Київської митниці (передусім об'єктів, які розташовані в Києві та Київській області), значно гірше – більшість інших регіональних митниць. Причина – відсутність цілеспрямованого формування інфраструктури митниць на території України.

*«Стан достатньо непоганий, на високому рівні. Я б поставив тверду 4 по інфраструктурі та сервісу в Києві без перебільшення», експерт.*

*«Я знаю не один пост: це і на Столичному, і на Малинській. Вони давно цим займаються. Там серйозні власники терміналів, які дотримуються усіх вимог», експерт.*

*«Інфраструктури, цілеспрямовано створеної державою для забезпечення повноцінного існування митних органів, у нас не існує», експерт.*

*«Інфраструктуру на 30-40% пунктів пропуску можна оцінити як позитивну. Інфраструктура митниці слабка. Вона не має сервісу», експерт.*

Представники митних органів звернули увагу, що на даний час є державна програма розбудови пунктів пропуску, яка, на жаль непрофінансована належним чином. Проте наразі інфраструктуру митних постів можна оцінити як задовільну, на думку співробітників Київської митниці, або таку, що не відповідає вимогам сьогодення, за відповідями представників решти регіональних митниць. Ключовими проблемами є нестача скануючих систем і ваг у пунктах пропуску, що позначається на швидкості обслуговування та призводить до черг.

*«...є необхідність модернізувати все...це болюче питання щодо пунктів пропуску, які розташовані на території України», співробітник митниці.*

*«...питання з чергами. Це є проблема для усіх пунктів пропуску», співробітник митниці.*

Респонденти-митні брокери здебільшого оцінили інфраструктуру основних митних постів як добру, при цьому виділивши якість інфраструктури саме Київської та Галицької митниць, порівняно з іншими. Також митні брокери зазначили, що стан інфраструктури на невеликих (неосновних) пунктах пропуску є жахливим.

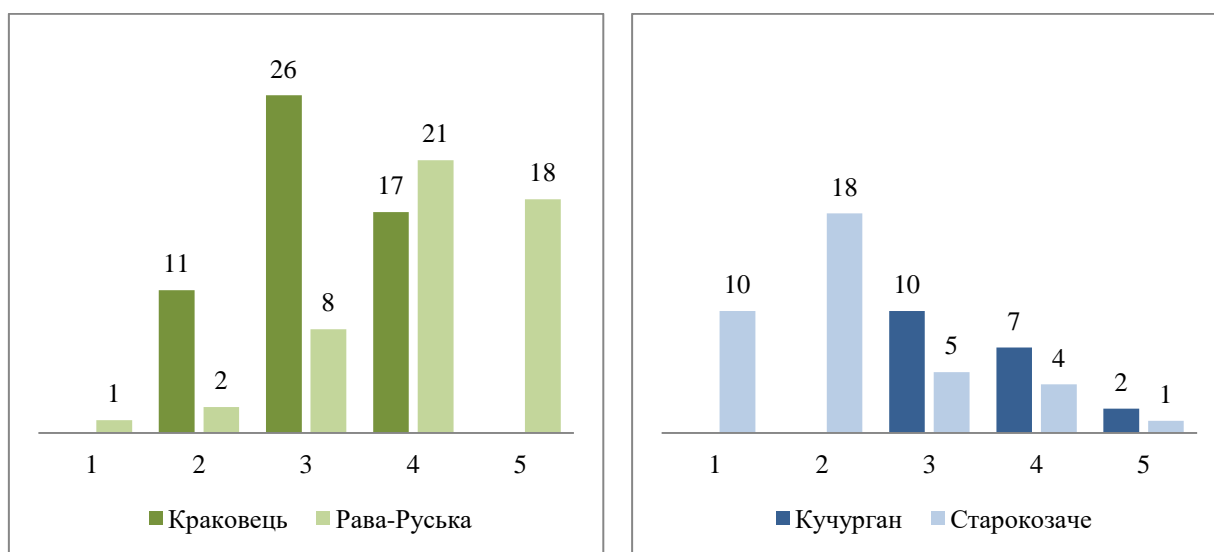
*«Київська митниця за інфраструктурою знаходиться вище інших регіонів України», митний брокер.*

«У Львівській області ситуація краща, оскільки знаходиться на європейському кордоні та туди приділяється більше уваги», митний брокер.

«Вільча – 1 по п'ятибальній, оскільки він майже нічим не обладнаний, взагалі. Митники сидять в вагончиках, які поставили, мабуть, в 94 році, коли відкривали цей пункт пропуску», митний брокер.

Більш детальні уявлення про стан інфраструктури міжнародних автомобільних пунктів пропуску Краковець і Рава-Руська, Галицька митниця, та Кучурган і Старокозаче, Одеська митниця, дає розподіл відповідей перевізників, що регулярно користуються їх послугами.

**Рис. 1. Оцінка перевізниками інфраструктури МАПП, респондентів**



Виходячи із відповідей перевізників, досить значимими є регіональні розбіжності в якості інфраструктури МАПП (Рис. 1). Здебільшого вона задовільна або добра у Львівській області. Найкращою є думка водіїв щодо інфраструктури МАПП «Рава-Руська», де переважна більшість опитаних (39 із 50) її оцінили як добру або відмінну. Переважно задоволені респонденти інфраструктурою МАПП «Краковець»: як нормальну її оцінили 26 респондентів, добру – 17. Значно менше (11 респондентів) незадоволені умовами цього МАПП. Менш оптимістична ситуація в Одеській області. Більшість респондентів, які користуються послугами МАПП «Старокозаче», незадоволені його інфраструктурою (28 із 38). Дещо краще оцінили респонденти умови роботи МАПП «Кучурган» - переважно як нормальні або добрі (17 із 19).

### Якість доріг

Під час моніторингу отримані суперечливі оцінки щодо якості доріг в Україні. Половина опитаних суб'єктів ЗЕД й експертів вважають, що дороги наразі у нормальному, подекуди навіть доброму стані. Решта респондентів із зазначених категорій висловились більш категорично. На їх думку, якість доріг та особливо під'їздів до пунктів пропуску є незадовільною, а в деяких місцях - жахливою та потребує термінового покращення.

Найбільші нарікання респондентів до якості під'їздів до пунктів пропуску Одеської митниці, а саме: МАПП «Старокозаче» і порт Іллічівськ, паромний комплекс.

*«Дороги нормальні. Покриття - в більш-менш належному стані. Під'їзди – по-різному», суб'єкт ЗЕД.*

*«Дороги «вилітають» дуже конкретно через курсування фур по дорогах, які передбачені для легкового транспорту», суб'єкт ЗЕД.*

*«Під'їзди до пунктів пропуску страждають. Подекуди дорога не дуже якісна», суб'єкт ЗЕД.*

*«Хотілося б, щоб вони відповідали стандарту і були обладнанні по останньому слову техніки», суб'єкт ЗЕД.*

*«Не скрізь вони комфортні. Якщо взяти порт Іллічівськ, паромний комплекс, то там жахливо», експерт.*

Митні брокери оцінили якість доріг як задовільну, відзначивши, що за останній час відчули суттєве покращення якості доріг. Але під'їзди не до всіх митних постів наразі є зручними, на думку опитаних брокерів:

*«Київ. Якість доріг на 3».*

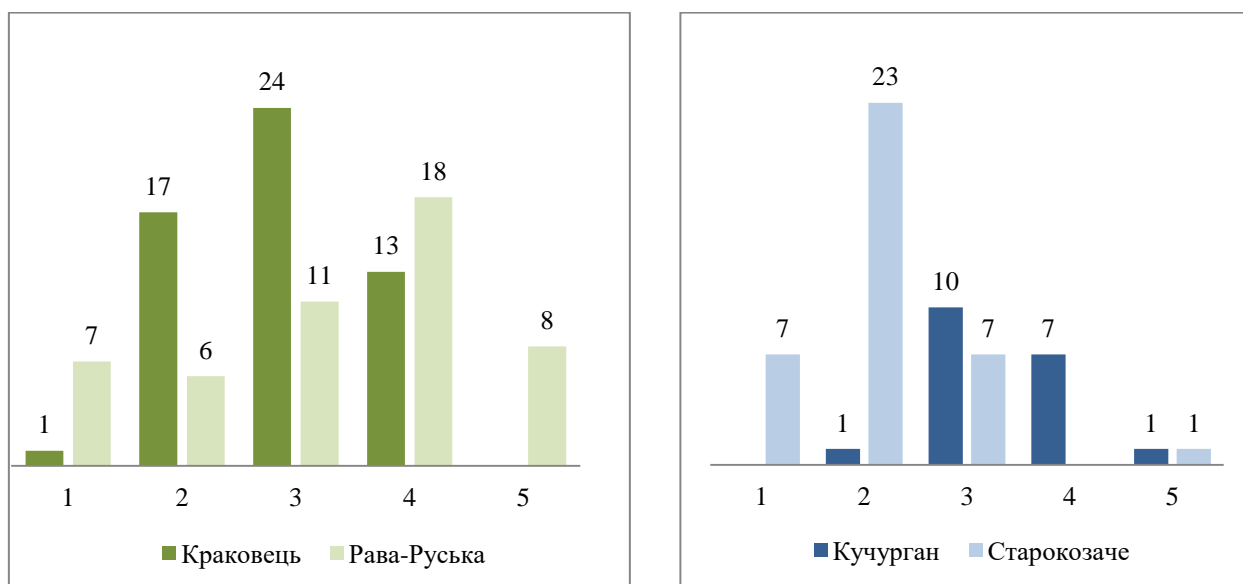
*«Одеса. Якість доріг - на 3. Під'їзди – на 2-4».*

*«Львів. Дороги і під'їзди на 4.»*

*«Не до всіх митних постів є комфортний під'їзд».*

Представники митних органів оцінили стан доріг як задовільний, відмітивши, що наразі дороги будуються та їх якість покращується. Щодо зручності під'їздів митники фактично підтримали думку решти респондентів і оцінили як «не дуже задовільні», адже жодний пункт пропуску не обладнаний сервісною зоною.

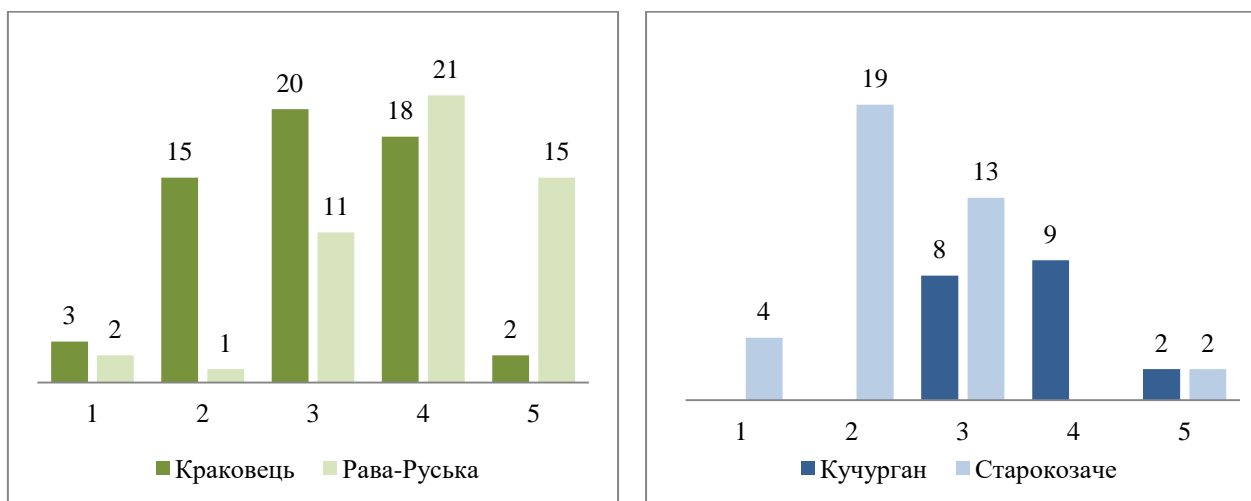
**Рис. 2. Оцінка перевізниками якості доріг біля МАПП, респондентів**



Оцінки водіїв якості доріг біля пунктів пропуску в цілому збігаються з думкою учасників гнучких інтерв'ю та їх відповідями щодо інфраструктури в цілому: найвищі оцінки отримала якість доріг від користувачів МАПП «Рава-Руська» (26 – добре або

відмінно проти 13, які не задоволені якістю доріг). Відносно задоволені якістю доріг водії, що користуються МАПП «Краковець» (37 – задовільно або добре проти 18, які не задоволені цією складовою) та МАПП «Кучурган» (18 – задовільно або добре проти 1, який не задовольний якістю доріг). Найнижчі оцінки виставили водії, які обслуговуються на МАПП «Старокозаче»: більшість опитаних (30 із 38) незадоволені якістю доріг біля цього пункту пропуску (Рис. 2).

**Рис. 3. Оцінка перевізниками зручності під'їзду до МАПП, респондентів**



Аналогічний диференційований розподіл оцінок ми отримали щодо зручності під'їзду до пунктів пропуску: значимо кращі умови має МАПП «Рава-Руська», переважно добрі або нормальні – МАПП «Краковець» і МАПП «Рава-Руська», здебільшого незадовільні – МАПП «Старокозаче» (Рис. 3).

### **Технічне оснащення митних постів і пунктів пропуску**

Суб'єкти ЗЕД добре оцінили технічне оснащення постів Львівської та Київської митниць, проте зазначили, що порівнюючи з постами Київської митниці – Львівські є гіршими. Водночас вони суттєво поступаються за якістю оснащення європейським митним постам.

*«Його немає просто, якщо порівнювати з Києвом», суб'єкт ЗЕД.*

*«Якщо все порівнювати з польською стороною – то на багато гірше», суб'єкт ЗЕД.*

Також опитані суб'єкти зазначили, що здебільшого сканери, вагові комплекси та металошукачі є в наявності на митних постах, проте потребують оновлення. Щодо сканерів у пунктах пропуску – є лише на великих міжнародних автомобільних пунктах пропуску (наприклад у МАПП «Краковець»), проте у МАПП «Шегині» наприклад сканеру немає.

*«Порти - Я не знаю, на скільки вони знаходяться у робочому стані, але там все є», суб'єкт ЗЕД.*

*«Вся інфраструктура потребує оновлення. Не змін, ремонту, а оновлення», суб'єкт ЗЕД.*



*«Модуль для сканування вантажів більше не працює, ніж працює. Сканери та вагові комплекси не працюють», суб'єкт ЗЕД.*

*«Там, де ми працюємо, митниця свого не має, там все на балансі утримувача цього комплексу», суб'єкт ЗЕД.*

Аналогічної думки дотримуються експерти, які зазначили про незадовільний стан технічного оснащення митних постів і пунктів пропуску. За отриманими відповідями, якщо на митницях є в наявності обладнання, то воно не скрізь працює через брак державного фінансування на його оновлення.

*«На всі ці речі не дають фінансування», експерт.*

*«Оснащення ніяке. Щось фрагментарно починали. Але у нас немає пунктів пропуску, які б були оснащені по тим нормам, які колись розроблялися», експерт.*

Відповіді митників стосовно оснащення митних постів також свідчать про наявність проблем. З одного боку, техніка є та дозволяє виконувати поставлені завдання, з іншого – якість наявного технічного оснащення є дуже низькою та поступається іншим державам.

*«Металошукачів у нас точно немає. Сканер є – ледь-ледь живий», співробітник митниці.*

*«Фактично розвантажувальної, навантажувальної техніки немає», співробітник митниці.*

*«Це болюча тема. Ми сильно поступаємося в цьому плані іншим державам», співробітник митниці.*

Митні брокери оцінили технічне оснащення митних постів як задовільне, також зазначили, що на більшості митних постів Київської, Одеської та Львівської областей сканери та вагові комплекси є в наявності, проте металошукачі – не всюди.

*«Бал середній. Є речі, які на рівні; є речі, які або відсутні, або з ними постійні проблеми», митний брокер.*

*«Хотілося б автоматизувати більшу частину процесів», митний брокер.*

*«Якщо взяти в цілому технічне обладнання, то на митній службі це завжди було проблемою. Дуже часто технічне обладнання виходить з ладу, ламається, потребує заміни», митний брокер.*

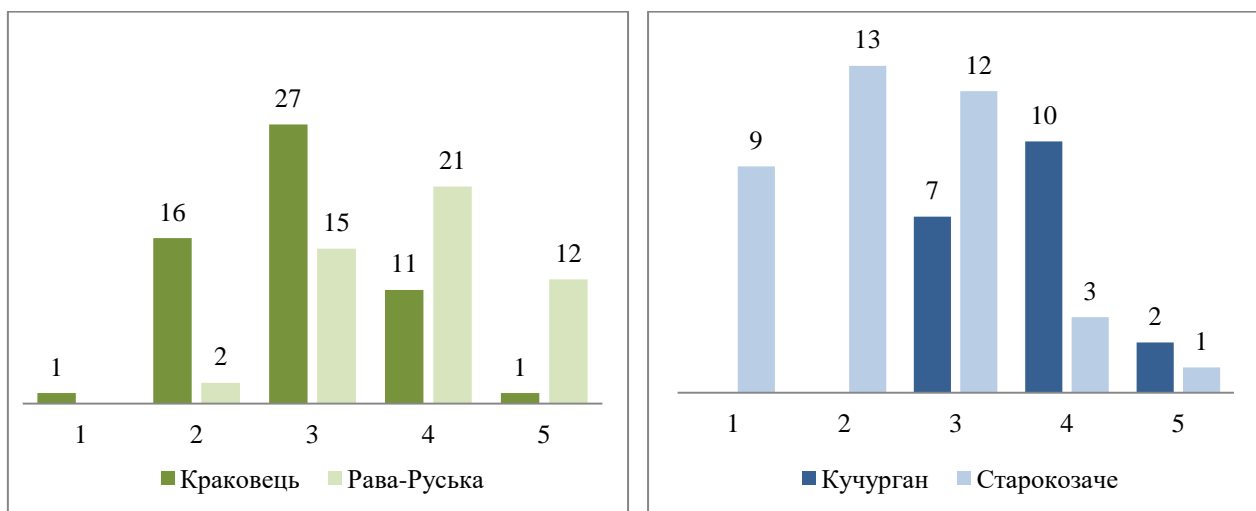
*«Сканерів у вільному доступі немає, але є платні послуги практично на кожному терміналі», митний брокер.*

Найвищу оцінку водіїв отримало обладнання МАПП «Рава-Руська». Більшість опитаних його оцінили як добре (33) або задовільне (15). Лише 2 респонденти обрали негативні оцінки. Подібним є розподіл оцінок щодо обладнання МАПП «Кучурган». Вважають його є добрим 12 респондентів, 7 - задовільним (Рис. 4).

Більшість опитаних оцінили обладнання МАПП «Краковець» як задовільне (27) або добре (12). Протилежної думки дотримуються відносно менше - 17 респондентів, вони вважають, що рівень обладнання МАПП «Краковець» є незадовільним.

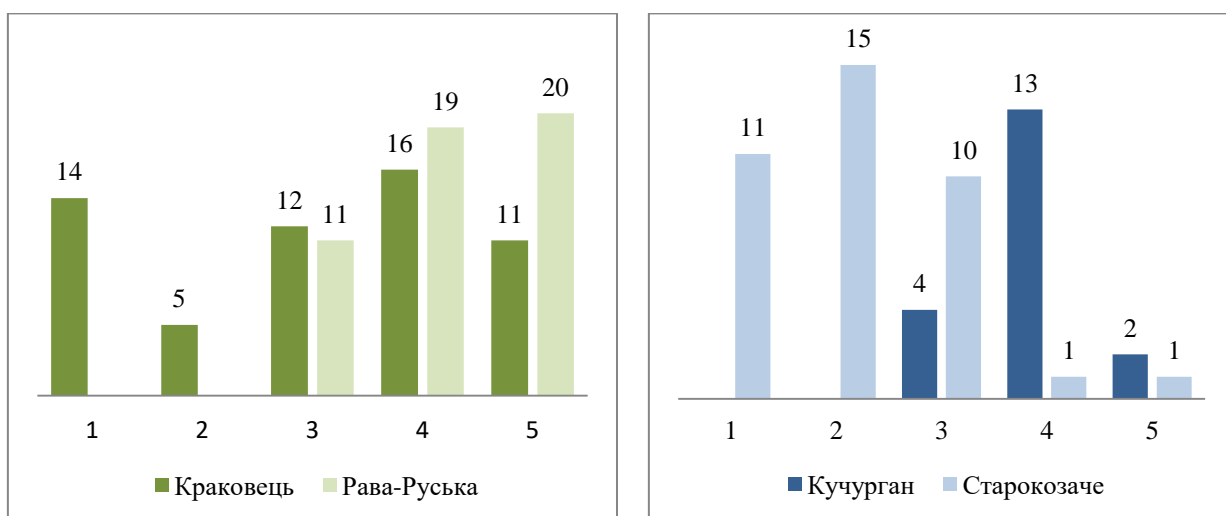
Найгіршою є ситуація із обладнанням на МАПП «Старокозаче». Більшість із опитаних оцінили його як незадовільне (22). Суттєво менше - 12 респондентів - вважають його задовільним або добрим (4 респондента) (Рис. 4).

**Рис. 4. Оцінка перевізниками обладнання МАПП, респондентів**



Більшість респондентів надали високу оцінку наявності обладнання у МАПП «Рава-Руська» — 39 респондентів, решта - 11 опитаних вважає його рівень задовільним (Рис.5).

**Рис. 5. Оцінка перевізниками наявності технічного обладнання МАПП, респондентів**



Щодо наявності технічного обладнання у МАПП «Краковець» отримані досить суттєві розбіжності в оцінках водіїв: 27 з опитаних вважають, що воно є на високому рівні, 12 респондентів оцінили як «задовільне» та 19 водіїв - незадовільне.

Здебільшого високі оцінки поставили респонденти наявності обладнання у МАПП «Кучурган» — 15, решта опитаних (4) вважають рівень задовільним.

Переважно негативні оцінки (26) дали водії наявності технічного обладнання у МАПП «Старокозаче», лише 10 респондентів вважають, що ситуація з наявністю технічного обладнання є нормальною, двоє з опитаних — доброю (Рис.5).

## Платіжні термінали

Здебільшого опитані особисто не відвідують термінали, тому чимало з них утруднились із відповіддю на це питання. Респонденти, які більш обізнані із цим сервісом, зазначили про обмежений доступ до платіжних терміналів на багатьох МАПП. Хоча вони дійсно потрібні клієнтам митних послуг, адже економлять час і є досить зручними в користуванні:

*«Банківські термінали не є обов'язковими.. це більше рідкість», суб'єкт ЗЕД.*

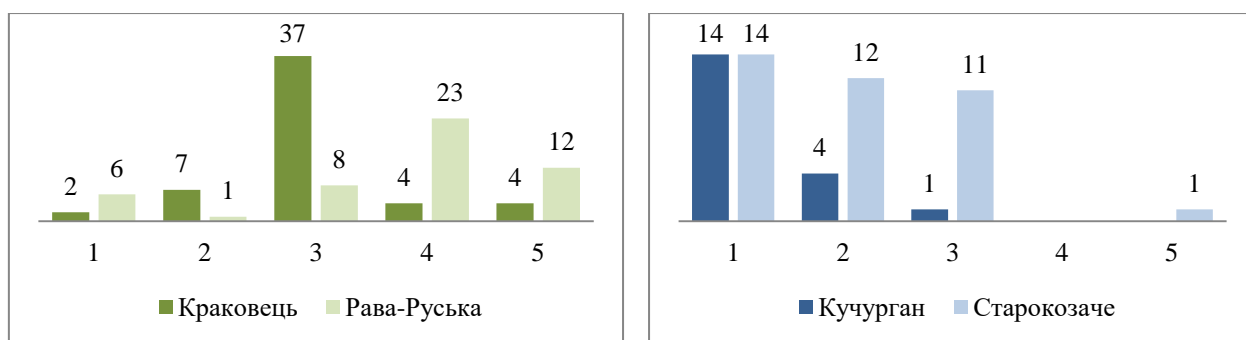
*«Їх недавно впровадили для пунктів пропуску, де відсутні уповноважені банки», співробітник митниці.*

*«Із семи відділів, на яких я був, тільки на двох зустрів банківські термінали, і ще на двох бачив платіжні термінали», митний брокер.*

*«Хотілося б, щоб поставили побільше таких платіжних терміналів», митний брокер.*

*«Якщо є термінал, є можливість моментально сплатити. Звичайно це зручно», суб'єкт ЗЕД.*

**Рис. 6. Оцінка перевізниками роботи банківських терміналів на МАПП, респондентів**



Робота банківських терміналів у МАПП «Рава-Руська», «Краковець» оцінена переважною більшістю опитаних водіїв як добра або задовільна. Відсутній доступ до цього банківського сервісу у водіїв, які користуються послугами МАПП Одеської митниці. Тут водіям пропонують лише готівкові платежі (Рис.6).

## Санітарні умови

Опитані суб'єкти ЗЕД, експерти та митні брокери зазначили наявність задовільних санітарних умов у портах Одеської області, проте звернули увагу на те, що на автомобільних пунктах пропуску ситуація набагато гірше – подекуди санітарних умов просто немає. Також задовільний стан відзначили на більшості митних постів Львівщині та Київської області.

*«В портах - все добре», суб'єкт ЗЕД.*

*«Львівська митниця - обладнана усім необхідним. Приємно знаходиться», суб'єкт ЗЕД.*

«На автомобільних та залізничних пунктах пропуску ситуація набагато сумніша», суб'єкт ЗЕД.

«У більшості взагалі відсутні або є у вигляді вуличної будки (автомобільні пункти пропуску)», суб'єкт ЗЕД.

«У Кракові непогані умови. У Раві-Руській не дуже умови», експерт.

«Аеропортам можна поставити 5. Автомобільні - це жах», митний брокер.

«На деяких, зазвичай на невеликих постах туалетів немає, зрозуміло, що не на всіх», митний брокер.

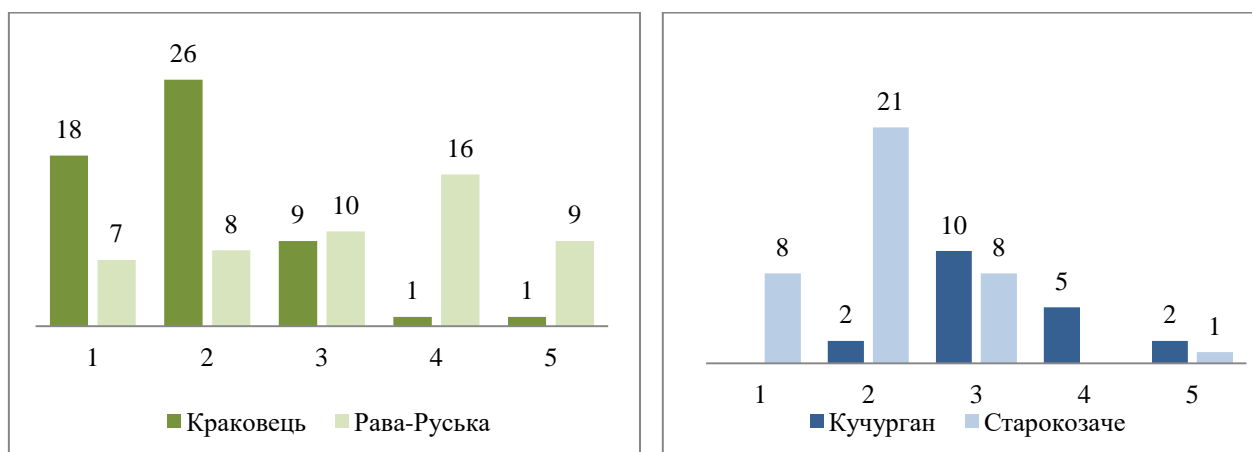
Представники митних органів зауважили, що для них створено нормальні санітарні умови, на відміну від подорожуючих та водіїв.

«...для працівників митниці, то вони ще плюс-мінус створені і підтримується їх стан...для подорожуючих не дуже хороший..», співробітник митниці (Львівщина).

Респонденти, обговорюючи побутові та санітарні умови, особливу увагу звертали на відсутність місць очікування водіїв, місць відпочинку брокерів, відповідних санітарних зон на МАПП.

«Все, що стосується гігієни, викликає серйозні зауваження ..в зимній період велика рідкість на всіх терміналах - доступ до гарячої води», митний брокер.

**Рис. 7. Оцінка перевізниками санітарних умов МАПП, респондентів**



Наявні суттєві розбіжності в санітарних умовах МАПП, включених до моніторингу. Більш-менш прийнятними є умови на МАПП «Рава-Руська» (35 водіїв щонайменше задоволені проти 15 незадовільних оцінок). Щодо решти пунктів пропуску, на думку водіїв, санітарні умови переважно незадовільні, особливо стосовно МАПП «Старокозаче» (туалети відсутні) і «Краковець», де останні півтори роки умови значно погіршились (Рис. 7).

### Якість обслуговування, персонал

Під час інтерв'ю представники митних органів дали високу оцінку кадровому персоналу регіональних митниць. Вони зазначили, що митники мають достатній рівень знань із усіх професійних питань, працюють над якістю обслуговування суб'єктів і реагують на отримані скарги.

«...працівники митниці мають достатній рівень знань для того, щоб надати роз'яснення з тих питань, які стосуються специфіки їхньої роботи», співробітник митниці (Львівщина).

«У нас проходять заняття по етикету поведінки державного службовця. Якщо є скарги чи факти порушення правил - проводиться службове розслідування співробітник митниці», (Київ).

Оцінки експертів і митних брокерів здебільшого збігаються з відповідями митників. Більшість опитаних вважають, що здебільшого на митних постах надається якісний та професійний сервіс.

«80 % людей на місцях працюють відповідальні, із досвідом, грамотні», експерт.

«... комунікабельність, у мене позитивне враження», експерт.

«...не завжди буває взаєморозуміння між суб'єктами ЗЕД та інспекторами», експерт.

«Київ - на 3. Більш-мени непогано. Одеса - на тверду 4, а деякі митні пости навіть на 5», митний брокер.

«Працюють професіонали своєї справи; завжди дають лаконічну та чітку відповідь на всі мої запитання», митний брокер.

«Протягом чотирьох годин оформляється будь-яка декларація. На 5», митний брокер.

Найбільш критично оцінили якість обслуговування представники суб'єктів ЗЕД, переважна більшість з яких висловились про необхідність покращення обслуговування.

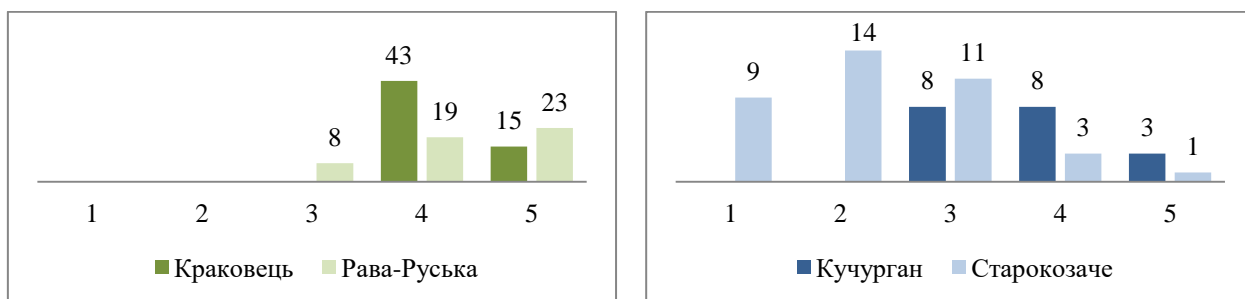
«Термінал.. десь на 4 з 10», суб'єкт ЗЕД (Львівщина).

«Інспектор митниці не вважає, що він надає послуги. Він проводить контроль», суб'єкт ЗЕД (Львівщина).

«Я б попрацювала з сервісом», суб'єкт ЗЕД (Київ).

Респонденти – представники суб'єктів ЗЕД також висловлювали зауваження щодо відсутності цілодобової роботи на деяких терміналах і брак інспекторського складу. Ці проблеми напряму впливають на швидкість митного оформлення, призводять до втрат часу бізнесу та негативно впливають на здоров'я та продуктивність праці перевізників.

**Рис. 8. Оцінка перевізниками обслуговування співробітниками МАПП, респондентів**



За даними опитування водіїв, найменші зауваження вони мають до роботи персоналу МАПП. Жодний респондент не обрав негативної оцінки якості обслуговування на МАПП «Краковець», «Рава-Руська», «Кучурган». Щодо МАПП «Старокозаче»,

навпаки більшість опитаних висловили незадоволення роботою персоналу (23 негативно проти 15, які більш-менш задоволені) (Рис. 8).

### Якість мобільного та інтернет-зв'язку на митних постах

Опитані респонденти зауважили, що проблем із мобільним зв'язком на внутрішніх постах та у портах немає. Проте іноді бувають проблеми зі зв'язком на сухопутних кордонах: на деяких постах зв'язок може перемикатися на закордонного оператора.

Щодо WI-FI. Він є на більшості постах Київщини, проте швидкість не завжди висока. У регіонах та на автомобільних пунктах пропуску WI-FI немає.

Деякі думки опитаних:

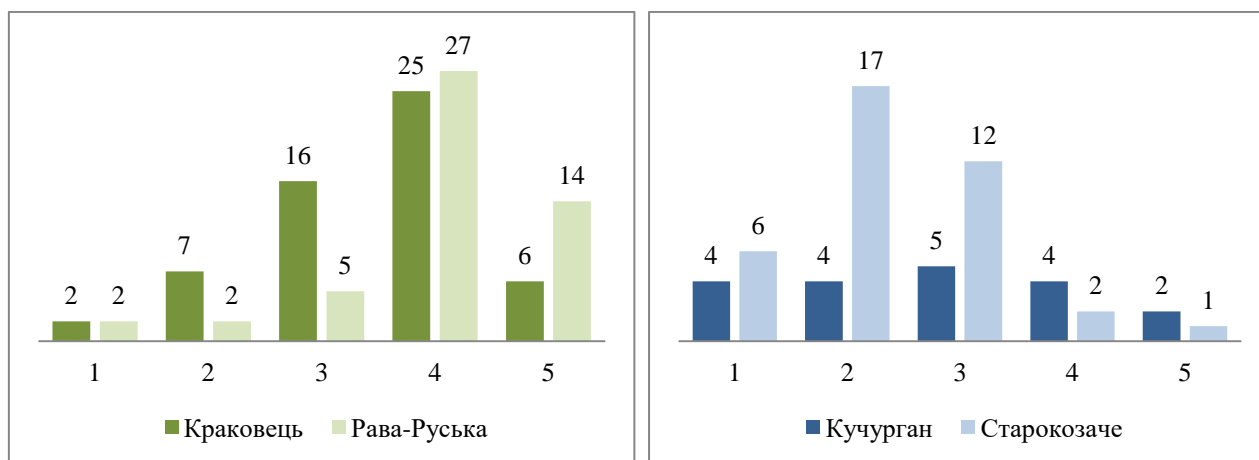
*«Безкоштовного Wi-Fi у пункті пропуску немає», митний брокер (Львівщина).*

*«Wi-Fi є практично на усіх митних постах, але його швидкість обмежена», митний брокер (Київ).*

*«Опитуйте сухопутний кордон – там проблем багато... і з водою, і з Інтернетом, і з Wi-Fi, і мобільним зв'язком», співробітник митниці (Одещина).*

*«Морський - загальнодоступного Wi-Fi немає. На автомобільних – інколи мобільний зв'язок втрачається, йде підключення до іноземних операторів, а Wi-Fi немає», суб'єкт ЗЕД (Одещина).*

**Рис. 9. Оцінка перевізниками якості мобільного / Інтернет зв'язку (Wi Fi) МАПП, респондентів**



Переважна більшість респондентів оцінили якість мобільного / Інтернет зв'язку (Wi Fi) у МАПП "Рава-Руська" і "Краковець" як добрий або задовільний. Більш критичні оцінки надали водії цьому сервісу на МАПП Одеської митниці (Рис. 9).

Підбиваючи результати опитування щодо інфраструктури і сервісів регіональних митниць, зазначимо, що суттєві нарікання представників бізнесу, передусім клієнтів МАПП, мають під собою вагомі підстави. Незадовільною є інфраструктура більшості регіональних митниць (виключення становить Київська митниця та окремі пункти пропуску на Західному кордоні, наприклад, МАПП «Рава-Руська»). Типовими проблемами більшості регіональних митниць, зокрема Одеської та Галицької, є брак

необхідного обладнання або моральне застаріле технічне забезпечення, у т.ч. відсутність вантажних державних комплексів і можливостей для сканування, поганий інтернет-зв'язок, неналежні санітарні умови або їх відсутність, брак платіжних терміналів тощо. Все це уповільнює процес митного оформлення, створює черги на кордонах, призводить до фінансових і моральних втрат.

## 7. Корупція на митниці

### Оцінка респондентами рівня корупції

Спектр думок респондентів щодо рівня корупції в митних органах виявився досить широким: від повного її заперечення (кілька респондентів) до визнання корупції як дуже серйозної проблеми (переважна більшість).

Усі опитані експерти вважають корупцію в митних органах нагальною проблемою. Отримані під час інтерв'ю коментарі та пояснення стосувались:

- її поширеності, експерти зазначали, що корупція охопила не лише митні, але усі державні контролюючі органи. *«Вона на митниці не більша і не менша, ніж у інших», експерт;*
- диференційованого рівня поширеності та впливу на бізнес-діяльність *«Пункти пропуску – дуже високі корупційні ризики. Внутрішні митниці – відносно низькі корупційні ризики», експерт;*
- тенденцій щодо її подолання, респонденти песимістично оцінили успіхи в протидії корупції. *«Вона знаходиться приблизно на одному і тому ж рівні, якщо порівнювати останні 10-15 років», експерт.*

У відповідях митних брокерів спостерігаються певні розбіжності. Лише два із восьми оцінили рівень корупції як високий. Значно більше (5 респондентів) вважають, що її немає або вона не заважає чесному бізнесу в розмитненні товарів. Тим самим митні брокери визнають, що одна із причин наявності корупційних схем на митниці полягає у намаганні підприємств працювати поза чинним законодавством і готовності митників розглядати такі ініціативи з боку бізнесу та іти йому на зустріч.

*«Все залежить від суб'єкта. Якщо він хоче працювати в білу, то ні про яку корупцію й мови бути не може», митний брокер.*

*«Якщо людина хоче оформлюватися без корупції і має на меті таке, то оформлення буде без корупції», митний брокер.*

Більш категоричними в оцінках корупції були представники суб'єктів ЗЕД. Кожен другий респондент зазначив про занепокоєність високим рівнем корупції на митниці. Адже ця проблема чинить прямий вплив на бізнес-діяльність підприємств, які ведуть ЗЕД. Особливо її відчують ті, хто працює з прикордонними пунктами.

*«Корупція як була, так і є. Не заплатив – не поїдеш», суб'єкт ЗЕД.*

*«Менше - в Києві, більше на прикордонних пунктах», суб'єкт ЗЕД.*

Решта представників суб'єктів ЗЕД або заперечують корупцію, адже особисто з цією проблемою не стикалися, або зазначають про відсутність значимого впливу корупції на їх бізнес. Деякі респонденти порушували питання щодо некоректності трактування корупції як хабарництва, а також поширеності корупції як явища, що охопило усі органи влади.

*«...вона є. Але не завжди те, що називають корупцією, є корупцією», П2*

*«Корупція на митниці не є більшою, ніж в інших державних структурах України»,*

П12



Дещо не очікувано було отримати різні оцінки корупції з боку митників: від її заперечення до визнання.

## Корупція на митниці: чи це спосіб вирішення проблем для бізнесу?

Слід зазначити, що не усі респонденти були зацікавлені відверто та детально обговорювати тему корупції. Водночас більшість опитаних дали досить ґрунтовні відповіді щодо різних її аспектів. Зокрема, досить дискусійним виявилось обговорення твердження про те, що «Корупція на митниці – це не проблема для бізнесу, а що це радше спосіб вирішення проблем». Респонденти, аналізуючи причини виникнення корупційних ризиків, фактичний порядок взаємодії бізнесу із митниками, звертали увагу на багатосторонність цього питання.

Ініціаторами відносин із метою отримання незаконної вигоди, на думку респондентів, можуть бути:

- суб'єкти ЗЕД, які не бажають у законний спосіб здійснювати експортно-імпортні, транзитні операції. В цих випадках зазвичай ідеться про корупцію як спосіб вирішення бізнес-завдань, які неможливо реалізувати легально;
- митники, які використовують певні прогалини у законодавстві для створення штучних перешкод у оформленні дозвільних документів для підприємств. Тоді ситуації, що виникли, доводиться вирішувати бізнесу як зовнішню проблему.

Виходячи із отриманих відповідей, обидві описані вище стратегії є актуальними для України. Нижче у таблиці систематизовані аргументи і приклади респондентів щодо кожної із них:

<b>Проблема бізнесу</b>	<b>Спосіб вирішення проблеми</b>
<i>На сьогодні не існує прозорих однозначних правил, існують розриви між діями. Наприклад, вантаж стоїть, до нього ніхто не підходить, немає ніяких приписів, які дозволяють митниці випустити його у відповідний момент. На всі звернення перевізника ніхто не реагує. Але йому потрібно їхати. Тому, він перебирає всі методи.. і в тому числі метод винагороди, експерт</i>	<i>Якщо бізнесмен свідомо хоче працювати поза законом. Наприклад, купив неякісний, не сертифікований товар, який не підлягає пропуску на територію. Купив дешевше, щоб продати дорожче. Потім йде з грошима і вирішує свої проблеми, експерт</i>
<i>У випадку штучних перешкод, які створюються недобросовісними співробітниками. Це, наприклад, можливо, якщо у нормативних документах зустрічається: «для цього потрібне, це, це</i>	<i>Багато в чому митницю підштовхнув бізнес, навчив красти, суб'єкт ЗЕД</i>

<i>та інші», експерт</i>	
<i>Якщо існує корупція, то ви одразу зупиняєте своє оформлення і змушені шукати шляхи вирішення...Усі витрати з простоями.. лягають на суб'єкта, експерт</i>	

Важливим аргументом щодо неприйнятності корупції для бізнесу є, на думку експертів, обмеженість, ситуативність і сумнівність вигоди, яку отримує бізнес від корупційних стосунків.

*«Це тимчасовий спосіб вирішення проблеми. Корупція несе негатив, тому що йде несплата мита в бюджет, він не наповнюється. Корупція – це розруха для держави», експерт.*

Цікаву заочну дискусію викликало обговорення неформальних стосунків між митниками і бізнесом. На думку респондентів, наявність контактів між представниками цих груп може як бути проявом корупції, так і ні. Чимало опитаних відверто визнають, що в умовах сьогодення, на жаль, налагоджені неформальні контакти із митниками є запорукою успішного та стабільного бізнесу в Україні, якщо він пов'язаний із ЗЕД. Водночас опитані погоджуються, що ця умова перешкоджає стрімкому розвитку українського бізнесу, євроінтеграційним процесам і в підсумку прогресу в національній економіці. Разом з тим, експерти порушували питання щодо рівня компетенцій співробітників митниць. Як і в багатьох інших сферах, рівень знань і професійних навичок інспекторів, які надають послуги на регіональних митницях, суттєво різняться. У таких випадках налагодження бізнесом неформальних стосунків із компетентними інспекторами є ефективною стратегією з мінімізації ризиків помилкового оформлення / розмитнення вантажів.

*«По поточній ситуації: дійсно, без неформальних стосунків неможливо вирішити свої питання. А для майбутньої ситуації, моя думка, що такі неформальні стосунки вони непотрібні для «здорової» діяльності», експерт*

*«Вони можуть лише пришвидшувати митне оформлення», митний брокер.*

*«Бізнес намагається потрапити до професіональних інспекторів, які знають оформлення», експерт.*

## **Вплив силових структур на роботу митниці**

Чинним законодавством передбачено, що зона митного контролю є сферою відповідальності виключно митних органів, включаючи питання дотримання митних правил, протидії контрабанді. Але фактично, за відповідями респондентів, інші силові структури (МВС, прокуратура, СБУ, Державна прикордонна служба тощо) намагаються активно втручатися в сферу митного контролю та оформлення, перебираючи на себе функціонал співробітників митних органів. Така ситуація є наслідком як певних прогалин у нормативно-правовій базі, так й індикатором неефективних управлінських рішень керівників зазначених силових структур, а також намагання під виглядом боротьби з

корупцією та іншими порушеннями посилити свій вплив на роботу митних органів і бізнесу. Часто-густо зазначені дії респонденти оцінюють як деструктивні.

*«Вони [МВС, СБУ..] в міру своєї компетенції допомагають створювати проблеми», експерт.*

*«Прокуратура, МВС, СБУ намагаються надсилати листи, брати участь у процесі митного контролю та оформлення. Коли митниця виявляє порушення митних правил, контрабанду, вони намагаються деякі заслуги зарахувати собі...У зоні митного контролю має бути один господар – митниця», експерт.*

*«Митниця – це годівничка для всіх правоохоронних органів», експерт.*

*«На сьогоднішній день на митниці спостерігаємо велике скупчення різних зацікавлених осіб, які намагаються що-небудь урегулювати, але заважають працювати», суб'єкт ЗЕД.*

*«Пропонували в Митній службі визначити Сектор безпеки і зробити його відповідальним за переміщенням товарів і транспортних засобів. Тобто того матеріального, що фізично переміщується через кордон. Пропозиції не були враховані і досі, відповідального за такі речі немає. А якщо немає одного відповідального, то можуть з'являтися багато інших, які будуть вказувати на недоліки», експерт.*

Отже, представники усіх груп респондентів так чи інакше визнають корупцію як невід'ємну складову роботи митних органів, до якої має пристосовуватися бізнес. Розбіжності спостерігаються лише у деталях: часових тенденціях і впливу на роботу бізнесу. Одностайно респонденти висловились у підтримку посилення протидії корупції, яка перешкоджає українського бізнесу, негативно впливає на імідж України у світі, не дозволяє прогресивно розвиватися національній економіці.

## **Думки та пропозиції респондентів щодо зменшення корупції на митниці**

Досить активно та чітко висловлювались респонденти щодо напрямків, за якими необхідно протидіяти корупційним схемам на митниці та унеможливити їх. Вони в цілому відповідають основним принципам, викладеним в оновленій Декларації Ради з митного співробітництва щодо належного управління та боротьби із корупцією на митниці - [Декларації Аруша](#)<sup>6</sup>.

Для зменшення корупції на митниці потрібно:

- Вдосконалення нормативно-правової бази у напрямку дерегуляції, більш чітких формулювань для уникнення двозначності трактування і пояснення окремих положень у нормативних документах.

*«Потрібно, щоб усі правові документи були чітко виписані», експерт.*

- Автоматизація та введення електронного документообігу, впровадження інших нововведень, які мінімізують фізичні контакти митників, представників інших правоохоронних органів із суб'єктами ЗЕД.

---

<sup>6</sup> Режим доступу:

[http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/~media/WCO/Public/RU/PDF/About%20us/Legal%20Instruments/Declarations/Arusha\\_Declaration\\_Revised\\_Russian.ashx](http://www.wcoomd.org/en/topics/integrity/~media/WCO/Public/RU/PDF/About%20us/Legal%20Instruments/Declarations/Arusha_Declaration_Revised_Russian.ashx)

*«Перехід повністю в ІТ-сектор. Повністю припиняється робота з митником як таким. Він має втручатися тільки тоді, коли в 90 % згенерує система ризиків. Це повністю виключить корупційні ризики, зменшить час оформлень і перетин кордону», експерт.*

- Мотивація персоналу митниць до чесного виконання своїх обов'язків. Для цього потрібно значиме підвищення заробітної плати працівникам митних органів, максимальне чітке визначення їх посадових обов'язків і повноважень, введення атестації митників, одночасне посилення контролю за їх роботою та персональної відповідальності за хабарі, участь у корупційних схемах тощо.

*«І забезпечити, щоб люди трималися за цю роботу (гідна заробітна плата)», експерт.*

*«Інспектор має бути вільним у своїх рішеннях, щоб його неможливо було нічим налякати, тоді б він легко приймав рішення, звичайно, в рамках законодавства», суб'єкт ЗЕД.*

*«Закон повинен бути єдиним для усіх. Він повинен жорстко виконуватися, контролюватися. А співробітники правоохоронних і митних органів, контролюючи державні службовці повинні нести покарання у два рази більше, ніж це передбачено Кримінальним кодексом», експерт.*

*«Супер-потужний контроль за виконанням їх функцій і за неможливістю здійснювати ними корупційні схеми», суб'єкт ЗЕД.*

- Чітка регламентація порядку дій, їх термінів і відповідальності усіх суб'єктів, які беруть участь у митному оформленні товарів. Це забезпечить представникам бізнесу впевненість і передбачуваність їх стосунків із митниками.
- Більш активне застосування сучасних технологій та європейських інструментів митного контролю.

*«Припинити маніпулювати митною вартістю та запровадити пост-аудит», суб'єкт ЗЕД.*

- Удосконалення інфраструктури. Забезпечення усіх пунктів пропуску засобами автоматичного контролю та обліку товарів.

*«Забезпечення митниці має бути на більш кращому рівні», суб'єкт ЗЕД.*

Безумовно, що пропозиції, висловлені респондентами, стануть реалістичними кроками та успішною програмою дій лише за умов наявності політичної волі та лідерства як з боку вищих органів влади, так і керівництва регіональних митниць.

## 8. Реформи на митниці

### 8.1. Позитивні зміни на митниці протягом останніх років

Переважна більшість респондентів визначили позитивні тенденції у роботі митниці. До таких змін опитані митні брокери першочергово віднесли поштовх до автоматизації процесів митного оформлення, а саме: відкриття реєстрів бази даних, створення веб-порталів, обмеження часу митного оформлення до 4-х годин, зменшення кількості документів, необхідних у паперовій формі.

Представники митних органів позитивними аспектами реформ вважають збільшення кількості електронних сервісів, повноцінний перехід на електронне декларування, впровадження інститутів, які є актуальними на території країн ЄС, а саме: NCTS, АЕО, а також удосконалення єдиного державного інформаційного веб-порталу «Єдине вікно для міжнародної торгівлі».

Сім із дванадцяти опитаних суб'єктів ЗЕД звернули увагу на суттєві зміни, які стосуються ІТ-складової та електронного документообігу, а саме: електронне декларування (електронна транзитна система), впровадження електронних декларацій типу АА, ЕА (відсутність необхідності оформлювати паперові сертифікати та взаємодіяти з безліччю інстанцій), онлайн-відкриття кордону для судна, яке приходить у порт, систематизація процесів, робота веб-порталу «Єдине вікно». Також один з суб'єктів зазначив, що до позитивних змін на митниці можна віднести відсутність системної корупції, порівняно з минулими роками.

Опитані експерти також звернули увагу перш за все на автоматизацію процесів (електронне декларування, робота веб-порталу «Єдине вікно», впровадження декларацій типу «ЕА»). Також до важливих зрушень деякі експерти віднесли: краще повернення грошей назад з Єдиного казначейського рахунку Держмитслужби, відокремлення Митної служби як окремого інституту, інститути NCTS та АЕО в аспекті наближення процесів до європейського зразка.

Таким чином, більшість респондентів віднесли до позитивних змін наступні: повноцінне застосування електронного декларування, роботу веб-порталу «Єдине вікно», електронні декларації типу АА, ЕА, впровадження європейських інституцій (NCTS, АЕО).

Такі зміни, за думкою опитаних, прискорюють процедуру здійснення митного оформлення та митного контролю, а також поліпшують інформаційне обслуговування учасників ЗЕД.

### 8.2. Головні проблеми

Висловлюючи думку стосовно актуальних проблем реформування митниці, респонденти звертали увагу на:

- ✓ Відсутність чіткої стратегії та плану митної реформи, послідовності та спадкоємності в її впровадженні (співробітники митниць, експерти).  
*«У багатьох випадках не вистачає професіоналізму, патріотизму і порядності. Немає послідовності, спадкоємності та руху вперед у зв'язку з тим, що заполітизовані процеси, і при зміні керівництва (в залежності від політичних*

уподобань) відбувається зміна спеціалістів. Йде свідоме руйнування митного інституту», експерт.

«До перетворення у ДФС, митниця була досить потужним, сильним, звісно, що не безпроблемним, але була цільним організмом. На жаль, ось ці експерименти зі злиттям – вони провалилися», суб'єкт ЗЕД.

- ✓ Незавершеність модернізації процесів в українській митниці, прийняття нових недосконалих правових рішень (експерти, суб'єкти ЗЕД, митні брокери).  
«За останні 2-3 місяці прийняли законопроекти, які нам просто подвоїли роботу при оформленні імпорту, наприклад, в пункті пропуску. Тобто одну і ту саму роботу нам треба робити два рази», співробітник митниці.
- ✓ Надто повільне та непослідовно запровадження норм і процедур, які діють в ЄС, на виконання Україною Угоди про Асоціацію з ЄС (експерти, суб'єкти ЗЕД, митні брокери).  
«Ми так і не отримали відповіді на питання: чому, коли ми ввели загальну декларацію прибуття, розписали в законі, внесли зміни в Кодекс, ми там не поставили ризики? Загальна декларація прибуття робиться для аналізу ризиків і визначення, чи може транспортний засіб у подальшому слідувати, чи переміщуватися товар на територію. Але чомусь цих елементів там немає. Для чого тоді вводився інститут «загальної декларації прибуття»? І чому відсутній навіть офіційний переклад регламентів? Але чому тоді збереглися ПП і ПД, які по суті несуть ті самі елементи даних, можливість гарантій. Немає у Європейській практиці ПП і ПД, там є загальна декларація прибуття, наступний етап – розміщення на тимчасове зберігання. У нас такого немає. Послідовність, яка по загальній декларації прибуття у Європейському Союзі, у нас відсутня. Є загальна декларація прибуття, а потім вже йде розміщення в якийсь режим. Ми, коли вириваємо шматки законодавства, хай і не поганого, ми не бачимо цілісність», експерт.
- ✓ Відсутність повноцінного електронного документообігу під час здійснення митного оформлення, дотепер залишається фізичний контакт інспектора та брокера (експерти, суб'єкти ЗЕД, митні брокери).
- ✓ Наявність суперечностей між Митним кодексом України та іншими нормативно-правовими документами, зокрема Постановами КМУ (співробітники митниць, експерти).  
«На сьогоднішній день 10 тис. нормативних документів регламентує роботу митниці. Є Закон, і є постанови, які суперечать один одному. Потрібно навести порядок у законодавстві», співробітник митниці.
- ✓ Корупційну складову (експерти, суб'єкти ЗЕД, митні брокери).
- ✓ Маніпуляції митників із митною вартістю через намагання будь-якою ціною наповнити бюджет країни (експерти, суб'єкти ЗЕД, митні брокери).  
«Одна і та сама проблема, коли на митницю втручаються незрозумілі групи, які перевіряють митну вартість. Ми з цим боремося вже майже з вересня місяця, і

*воно не змінюється. Вантажі простоюють невідомо чому з товаром, який вже давним-давно оформлювався. Ми маємо з цим дуже велику проблему, особливо, з першого січня. Коли ми у вересні оформлювалися, машини простоювали до десяти діб, вартості погоджували, зараз з першого січня ми маємо ту саму ситуацію», митний брокер.*

*«Ситуація із нашого нещодавнього досвіду: вантаж йде з європейської країни, із підтвердженою ціною. А митники починають розповідати, що у нас в магазинах він коштує дорожче. Ти намагаєшся пояснити, що цей товар не використовується в магазинах. Так, назва та сама, але його фізичні, хімічні властивості йдуть в переробку. Ні, на думку митників, він повинен коштувати дорожче. У суб'єкта вибір: йому стояти і платити міжнародному перевізнику по 100 євро на добу за простій чи підняти по тій вартості, що пропонують митні органи безпідставно. Звичайно, суб'єкт на шостий день здався, тому що він рахує свої гроші. Товар не дорогий, а його зробили дорогим», суб'єкт ЗЕД.*

*«Проблеми з митною вартістю – це найвагоміша проблема, тому що введенні якись таблиці, ризикові ціни, з якими дуже важко оформлюватись. Підтвердження митної вартості – це дуже велика проблема, особливо, в Києві, а також в Одеській області», митний брокер.*

- ✓ Незадовільну інфраструктуру, брак або моральне застаріле технічне забезпечення більшості регіональних митниць, передусім МАПП, у т.ч. відсутність вантажних державних комплексів, що уповільнює процес митного оформлення, створює черги на кордонах, призводить до фінансових і моральних втрат (співробітники митниць, суб'єкти ЗЕД, митні брокери, експерти).
- ✓ Недостатній рівень кваліфікації співробітників багатьох митниць, у т.ч. відсутність ІТ-спеціалістів на митних постах, через високу плинність кадрів, брак професійного досвіду (експерти, суб'єкти ЗЕД, митні брокери).  
*«Якщо на внутрішніх митницях це більш-менш нормально. На кордоні буває, приїжджає вантаж, а інспектор не знає, що робити. Він просто відкладає документи в сторону або мучать водія 24 години, поки не прийде інша зміна, де є хтось розумний і знає, як це зробити, оформити і він поїде...Або починають мудрувати, де буква стоїть не так», митний брокер.*

### **8.3. Очікувані реформи**

Загальний настрій опитаних – це підтримка продовження реформ на митниці та їх прискорення на основі чіткої стратегії. Її ідеологією має стати рух від нинішньої «Митниці для митниці» до «Митниці для суспільства». Основними напрямками, у реалізації яких передусім зацікавлені представники українського бізнесу та співробітники регіональних митниць, є:

- Гармонізація та упорядкування митного законодавства.  
*«Провести ревізію і все привести до єдиного знаменника. Має бути мінімум документів. Все повинно чітко вписатися в законодавство. Митний кодекс і*



*підзаконний акт (це може бути постанова чи розпорядження, або наказ) – все, на цьому крапка», співробітник митниці.*

*«Перегляд змісту Митного кодексу у відповідності до оригінального тексту Кіотської конвенції. В українському перекладі є чимало неточностей, що спотворює реальний зміст оригінальної Кіотської конвенції», експерт.*

*«Якщо працювати по Митному кодексу без всяких додаткових листів, інструкцій і т.д., то митне оформлення в Україні доволі нормальне та зрозуміле. Прибрати це все – буде все нормально», суб'єкт ЗЕД.*

- Впровадження електронних технологій та сервісів для міжнародної торгівлі. Респонденти особливу увагу звертали на необхідність передачі центральними органами виконавчої влади дозвільних документів виключно через єдиний державний інформаційний веб-портал “Єдине вікно для міжнародної торгівлі” та їх використання під час митного контролю та митного оформлення, термінової та успішної імплементації Нової комп'ютеризованої транзитної системи (NCTS).  
*«Максимальна автоматизація всіх процесів, активне міжнародне співробітництво, автоматичний обмін інформацією з іншими країнами, зміни на законодавчому рівні», митний брокер.*  
*«Щоб була єдина база даних через яку Україна автоматично буде отримувати документи», суб'єкт ЗЕД.*  
*«Якщо ми говоримо про NCTS, то всі етапи відкриття-закриття гарантій, доставки, місця прибуття буде можливо бачити одразу в електронному вигляді. Таким способом відпадає багато незрозумілих питань, коли може так статися, що ви доставили вантаж, а хтось не натиснув кнопку і у вас висить гарантія, і це гальмує інші процеси», експерт.*
- Розвиток інфраструктури митниці, зокрема розбудови та реконструкції пунктів пропуску через державний кордон з метою підвищення їх пропускної спроможності; розширення використання інформаційно-телекомунікаційних технологій, автоматизованих засобів зчитування номерів, зважування, сканування, проставлення контрольних відміток, подання інформаційних повідомлень, заяв, посилення та оновлення технічного забезпечення пунктів пропуску тощо.  
*«Створення вантажних державних митних комплексів. Це не приватні будуть термінали, склади. Ці послуги має надавати держава і за це отримувати відповідні кошти (за в'їзд, за охорону). Тоді можна підвищувати вимоги до умов надання послуг (відеоспостереження, Wi-Fi). Ми вам дамо все під ключ», співробітник митниці.*  
*«У кожного митника повинен бути комп'ютер: не тільки у інспекторів, які оформлюють, але й у діловодів, начальників відділів і постів», митний брокер.*
- Спрощення та гармонізація митних процедур. Зокрема ідеться про впровадження інституту авторизованого економічного оператора (АЕО) як елемента заохочення до добровільної та добросовісної сплати податків із збалансованою, прозорою та зрозумілою системою оцінки претендентів. На сьогодні процедури оцінки є не досить зрозумілими для підприємств, які намагаються отримати статус АЕО.



*«Трохи послабити вимоги до бізнесу. Щоб оформити один вантаж, представнику бізнесу потрібно подати загальну декларацію прибуття, потім попередню декларацію, а потім декларацію. Тобто три рази зробити одну й ту саму роботу представнику бізнесу, і митниці», співробітник митниці.*

*«Контроль митної вартості, тарифи, які потрібно уніфікувати, спростити, і тим самим суб'єкт ЗЕД зможе розрахувати дохід своїх операцій, свою діяльність, зможе якось планувати», експерт.*

- Запобігання маніпуляціям при підтвердженні митної вартості. Респонденти зацікавлені у розробленні та імплементації стандартних алгоритмів дій працівників митниці під час здійснення контролю правильності визначення митної вартості, класифікації, країни походження товарів, правомірності використання пільг та преференцій із сплати митних платежів до, під час та після їх випуску в заявлений режим. Впровадження митного пост-аудиту, на думку експертів, буде індикатором наближення митної практики до європейських стандартів.

*«Митниця повинна перестати бути фіскальною (митниця – це не про збір податків). Якщо ми подивимося на статистичні дані, то у нас імпорتنний ПДВ, який стягує митниця – практично половина від усього, що стягується в Україні. Такий стан справ, по-моєму, тільки у таких країнах, як Занзібар», експерт.*

- Приєднання до Конвенції про спільну транзитну процедуру, ІТ-трансформація та створення нової ІТ-системи Держмитслужби.  
*«Якщо ми будемо обмінюватися інформацією, вже лівова частка роботи відпаде. Друге, переводитися в аналітику. Третє, запроваджувати європейські системи, активніше (авторизований оператор, Конвенцію про спільний транзит, пост-аудит). За цими трьома напрямками, якщо працювати, синхронно, то можна отримати вагомий результат. Шлях - за цифровими технологіями, штучним інтелектом та інтеграцією у міжнародне митне співтовариство», експерт.*
- Кадрова реформа Держмитслужби, включаючи запровадження моніторингу та контролю кваліфікації та оцінки добросовісності посадових осіб та працівників Держмитслужби. Нагальною є потреба у перегляді підходів до системи добору кадрів, розвитку вмінь та навичок співробітників, їх стимулювання і заохочення до добросовісного та ініціативного виконання обов'язків, які ґрунтуються на найкращих світових практиках. Водночас неприйнятною є ситуація, коли під виглядом реформ відбувається суттєве фізичне скорочення посад митників на пунктах пропуску, що призводить до значної інтенсифікації праці митників, збільшення ризику їх помилок тощо.
- Лідерство, професійний топ-менеджмент, пріоритетність стратегічних завдань. Не менш актуальним є перегляд підходів до вибору кандидатур на вищі посади у Митній службі України. Дотепер посада голови і його заступників є де-факто політичними, тобто делегованими від певної політичної сили. Досить часто ці люди не мають відповідної освіти та належного професійного досвіду для якісного виконання завдань, які стоять перед топ-менеджерами Служби.

*«Питання в тому, що дилетанти приходять в систему. Приймаються непрофесійні рішення», експерт.*

*«За цим всім мають стояти люди, які будуть зацікавлені в оптимізації процесів, у розвитку органу, а не наповнення бюджету», експерт.*

- Запорукою успіху реформи митниці є також її націленість на забезпечення митного законодавства; наявність чіткої концепції реформування та зрозумілого, покрокового плану її реалізації, а також достатній обсяг повноважень і самостійність Служби для запровадження інновацій та налагодження роботи на якісно новому рівні.

*«Це повинен бути чіткий план, чітке уявлення того, що із себе представляє митниця та її роль, місце в економіці, державності», експерт.*

*«Внести зміни в Митний кодекс та зміцнити митну службу в фінансовому, матеріальному плані, і в плані самостійної організації, яка формує митну політику», експерт.*

*«Реформа митниці має базуватися на якійсь одній лідерській ідеї. Але ні в якому разі такою ідеєю не має бути наповнення бюджету і стягнення коштів. Тобто, це руйнуюча ідея. А реформа митниці, (я зараз приведу приклад з Кіотської конвенції) вона визначає Митну службу як орган, який забезпечує застосування митного законодавства», експерт.*

*«Повинне бути чітке розуміння: якщо є зафіксовані цілі та люди, які отримали карт-бланш, то значить усі інші центри влади повинні зрозуміти і, по мірі своїх сил, допомагати або не заважати», експерт.*

Попри досить значний обсяг завдань щодо реформування митниці, які важливо найближчим часом вирішити, респонденти висловили впевненість у їх реалістичності та прийнятності. При цьому очікуваними результатами реформування мають стати спрощення бізнес-діяльності та роботи митників, виведення лівової частки бізнесу із тіні, дружнє ставлення митників до законослухняних підприємців, неприйнятність корупції.

## Висновки

Проведений громадський моніторинг регіональних митниць був із зацікавленістю сприйнятий представниками бізнес-структур, які ведуть ЗЕД, митними брокерами, експертами, які спеціалізуються на питаннях реформування органів, що реалізують митну політику в Україні. У моніторингу взяли також участь і співробітники регіональних митниць.

За результатами моніторингу, що спирався на якісні соціологічні методи дослідження, можна дійти наступних висновків.

Впродовж останніх років запроваджено низку позитивних змін у роботі української митниці, а саме повноцінне застосування електронного декларування, робота веб-порталу «Єдине вікно», електронні декларації типу АА, ЕА, впровадження європейських інституцій (NCTS, АЕО). Зазначені інновації як досягнення відзначають представники усіх цільових аудиторій (як надавачі, так і отримувачі митних послуг).

Запровадження нових інформаційних і цифрових сервісів на митниці сприймаються представниками бізнесу як прогресивні, адже оптимізують їх діяльність, забезпечують потреби у новій актуальній інформації та реальні можливості для прискорення митних оформлень. Чітка та зрозуміла імплементація NCTS, збільшення митних оформлень саме через цей сервіс сприятиме, на думку експертів, розвитку чесного бізнесу, зменшенню корупційних ризиків і правопорушень, пов'язаних із оформленням переміщення товарів, транзитних операцій. Суб'єкти ЗЕД, які вивчають можливість отримання статусу АЕО, чітко усвідомлюють численні переваги, що дає цей статус, а також наявність високих вимог до претендентів (бездоганна репутація, неухильне дотримання законодавства, відсутність штрафних санкцій), складність і повільність процесу отримання статусу. Здебільшого позитивною є думка бізнесу та експертів щодо функціональності інформаційного порталу «Єдине вікно для міжнародної торгівлі» та Інтерактивного модулю аналітики імпортно-експортних операцій Business Intelligence.

Разом з тим, варто зауважити про невисоку обізнаність широкого кола представників бізнесу щодо сучасних цифрових сервісів і нововведень на митниці, чималий попит щодо більш детальних роз'яснень переваг і можливостей, які дає NCTS своїм користувачам, практичних питань із її застосування, порядку отримання статусу АЕО, включаючи роз'яснення щодо процедурних питань. Чималі резерви існують для вдосконалення нових цифрових продуктів, зокрема Єдиного вікна, Business Intelligence, у напрямку більш зручного користування ними.

Серйозні побоювання представників бізнесу пов'язані із перебігом імплементації NCTS, аби цей процес був прозорим, таким, що не призведе до необхідності подвійного навантаження на бізнес (одночасного оформлення в старій та новій системах). Як реальні оцінили ризики впливу суб'єктивних чинників на процес прийняття рішень щодо надання суб'єктам господарювання статусу АЕО. Є також побоювання, що статус АЕО в Україні не відповідатиме подібному статусу в країнах ЄС.

Досить суперечливими виявились думки представників бізнесу щодо успіхів у подоланні корупції на митниці. За результатами опитування, усі групи респондентів так чи інакше визнають корупцію як невід'ємну складову роботи митних органів, до якої має пристосовуватися бізнес. Розбіжності спостерігаються лише у деталях: часових

тенденціях і впливу на роботу бізнесу. Одностайно респонденти висловились у підтримку посилення протидії корупції, яка перешкоджає українського бізнесу, негативно впливає на імідж України у світі, не дозволяє прогресивно розвиватися національній економіці.

Окрім корупційної складової український бізнес і експерти занепокоєні низькими темпами і непослідовністю реформування митної політики, зокрема такими проблемами:

- ✓ Надто повільне та непослідовно запровадження норм і процедур, які діють в ЄС, на виконання Україною Угоди про Асоціацію з ЄС.
- ✓ Відсутність повноцінного електронного документообігу під час здійснення митного оформлення, дотепер збережений фізичний контакт інспектора та брокера.
- ✓ Наявність суперечностей між Митним кодексом України та іншими нормативно-правовими документами, зокрема Постановами КМУ.
- ✓ Маніпуляції митників із митною вартістю через намагання штучного наповнення бюджету країни.
- ✓ Недостатній рівень кваліфікації співробітників багатьох митниць, у т.ч. відсутність ІТ-спеціалістів на митних постах, через високу плинність кадрів, брак професійного досвіду.

Суттєві нарікання у представників бізнесу, а особливо перевізників, викликають незадовільна інфраструктура, брак або моральне застаріле технічне забезпечення більшості регіональних митниць, передусім МАПП, у т.ч. відсутність вантажних державних комплексів, що уповільнює процес митного оформлення, створює черги на кордонах, призводить до фінансових і моральних втрат.

У теперішній час мають місце суттєві розбіжності в облаштуванні та якості комфорту регіональних митниць. Респонденти високо оцінили інфраструктуру Київської митниці (передусім об'єктів, які розташовані в Києві та Київській області). Більш критичні думки висловили респонденти, коли йшлося про регіональні митниці. Особливо це стосується оцінки інфраструктури і сервісів МАПП.

У ході моніторингу проведено порівняння умов отримання послуг із митного оформлення, транзиту та інших сервісів у МАПП, які входять сьогодні до Галицької («Рава-Руська» і «Краковець») і Одеської («Старокозаче» і «Кучурган») митниць. За усіма складовими відносно кращі інфраструктура і сервіс на Галицькій митниці, передусім МАПП «Рава-Руська». Їх переважна більшість перевізників визнала як задовільні або добрі, проте такі, що поступаються європейським стандартам. Відносно гірше, проте здебільшого як прийнятні оцінили респонденти більшість сервісів МАПП «Краковець» і «Кучурган». Найбільші нарікання з боку клієнтів МАПП «Краковець» викликали рівень технічного обладнання та санітарні умови. Щодо МАПП «Кучурган» відносно більше зауважень водіїв викликають брак банківських терміналів і нестабільний мобільний зв'язок. Найгіршими для отримання послуг перевізниками є умови у МАПП «Старокозаче». На відміну від решти промоніторених пунктів пропуску тут усі складові отримали здебільшого незадовільні оцінки, що свідчить про нагальну потребу в технічній комплексній модернізації МАПП.

За результатами громадського моніторингу було розроблено рекомендації щодо поліпшення умов роботи митних органів в Україні та регіональних митниць зокрема (С.4-5 цього звіту).