



ГРОМАДСЬКА РАДА

ПРИ ДЕРЖАВНІЙ МИТНІЙ СЛУЖБІ УКРАЇНИ

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

бізнесу **«Митниця зсередини: оцініть та запропонуйте»** щодо якості митних послуг та ефективності митних формальностей у 2025 році



з **8** по **20** грудня 2025 року



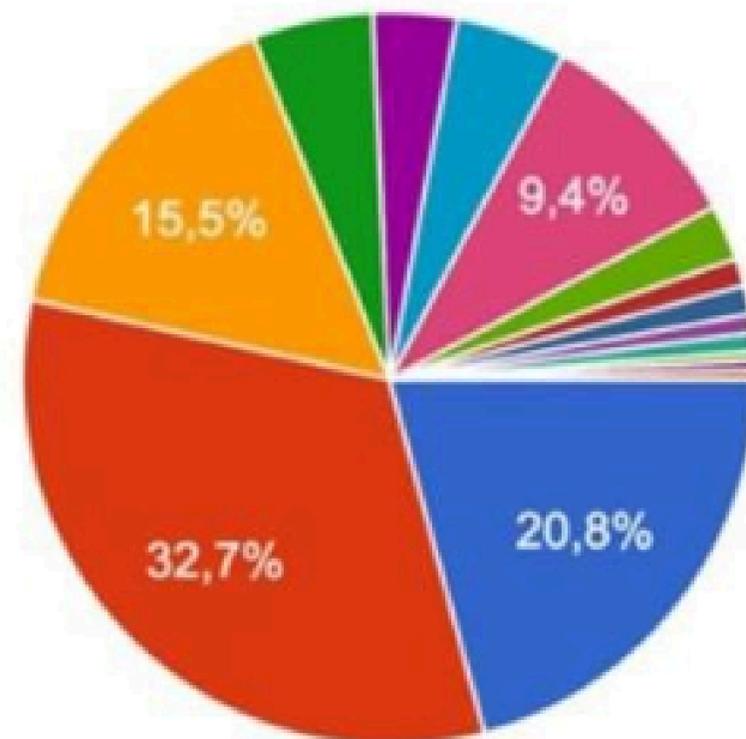
245 респондентів



18 питань (із них – **2** з прозиціями,
на які відповіли **39** та **35** респондентів
відповідно)



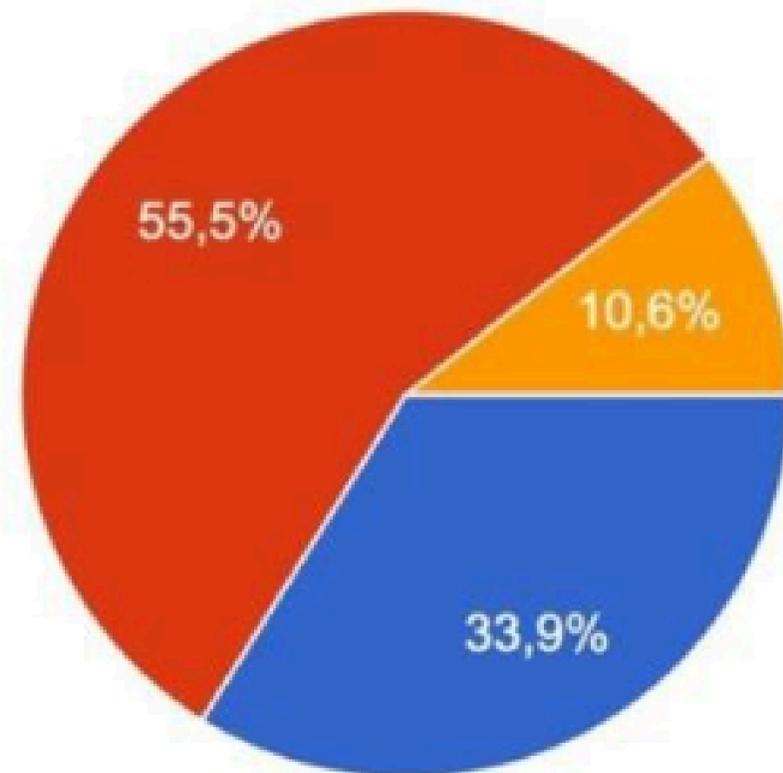
З якою митницею Ви взаємодієте найчастіше



- Одеська митниця - 20,8%
- Київська митниця - 32,7%
- Львівська митниця - 15,5%
- Волинська митниця
- Закарпатська митниця - 9,4%
- Чернівецька
- Вінницька
- Тернопільська



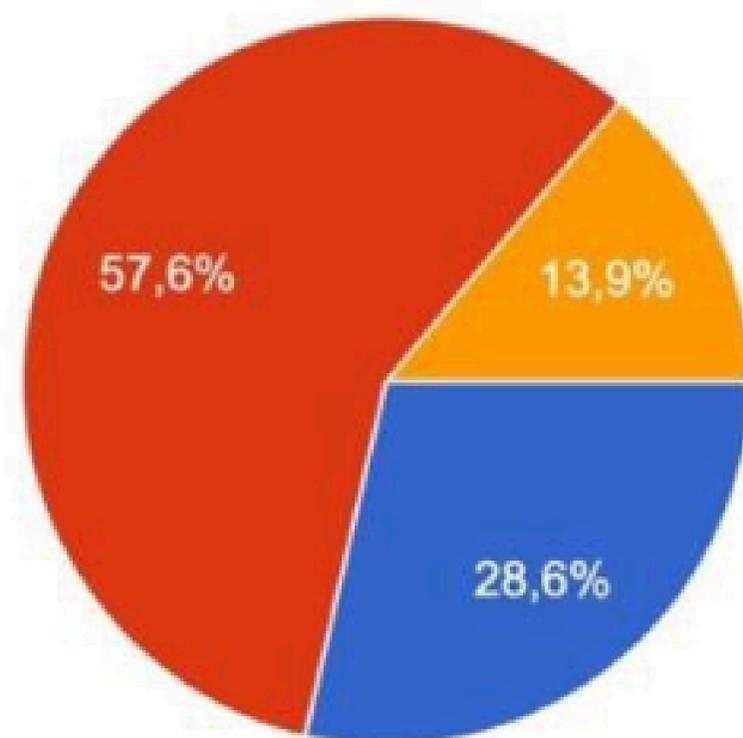
Як Ви оцінюєте загальний рівень послуг?



- покращилися - 33,9%
- без змін - 55,5%
- погіршилися - 10,6%



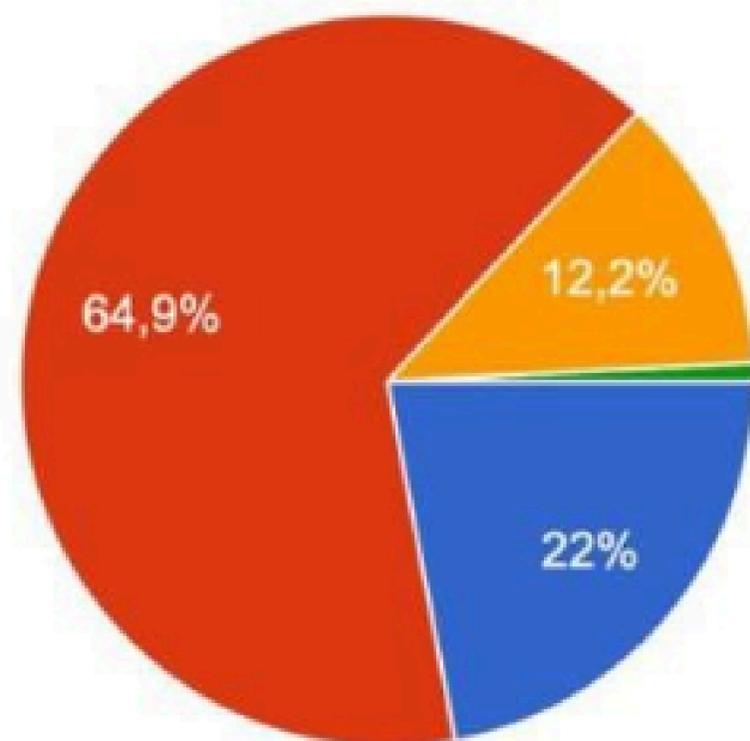
Як змінилася ефективність митного оформлення?



- покращилася - 28,6%
- без змін - 57,6%
- погіршилася - 13,9%



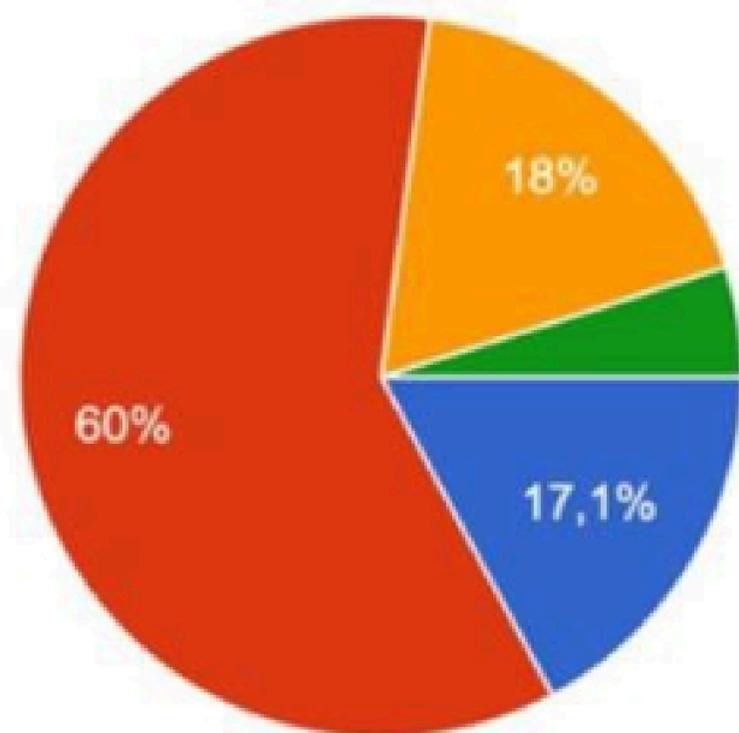
Як Ви оцінюєте якість та доступність електронних сервісів митниці?



- висока - 22%
- достатня - 64,9%
- низька - 12,2%
- не користуюсь - 0,9%



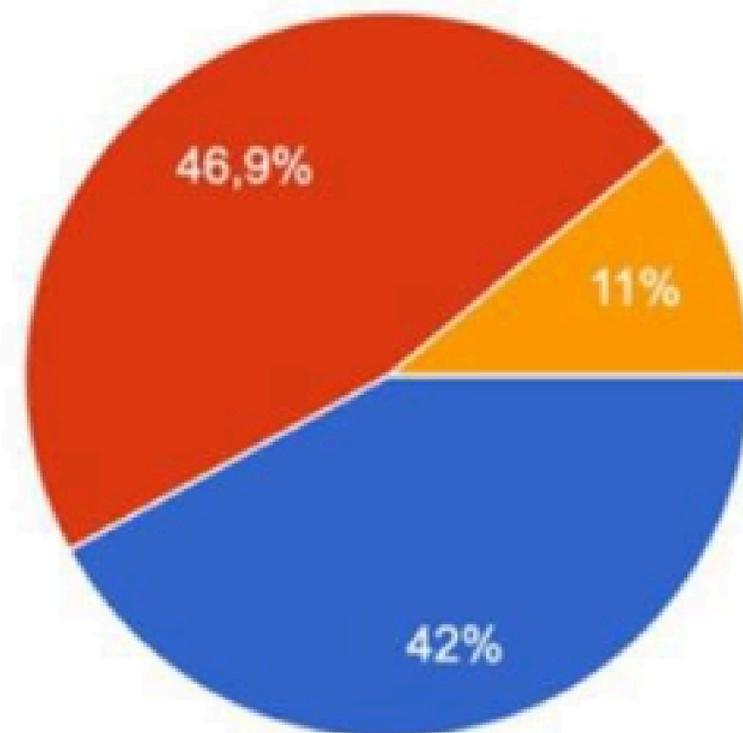
Як Ви оцінюєте якість та доступність для отримання спрощень та авторизацій?



- висока - 17,1%
- достатня - 60%
- низька - 18%
- не користуюсь - 4,9%



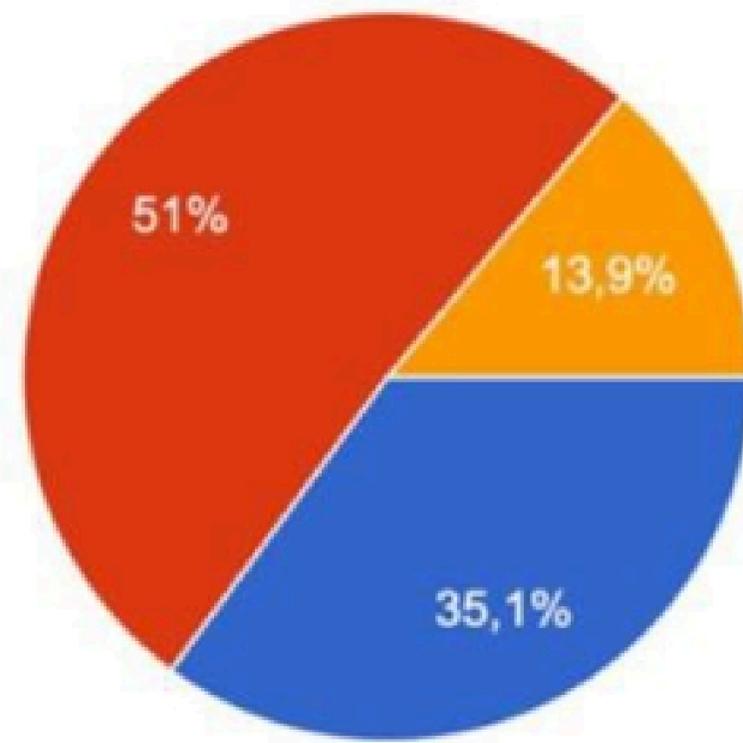
Як Ви оцінюєте рівень взаємодії та комунікації між митницею та бізнесом?



- належна комунікація - 42%
- комунікація потребує покращення - 46,9%
- відсутність ефективної комунікації - 11%



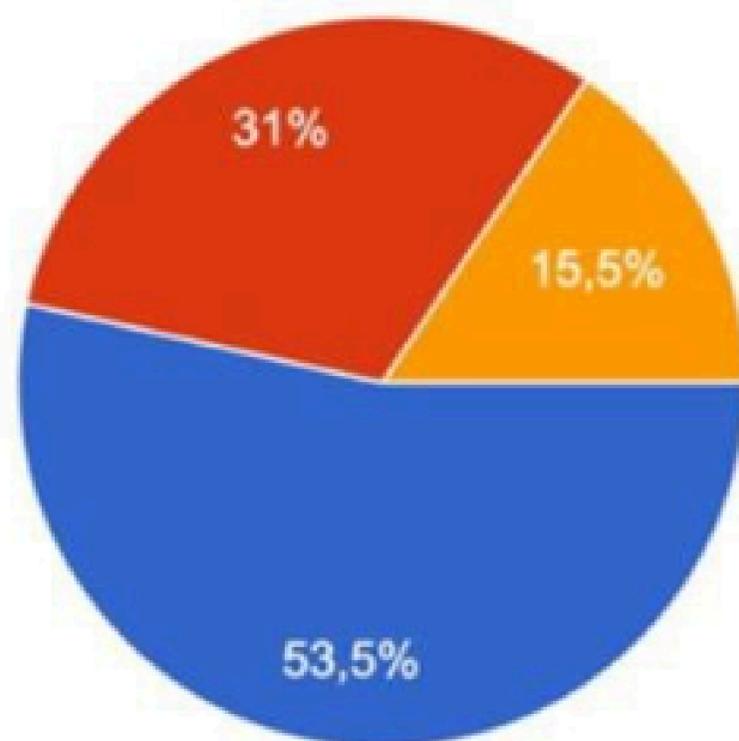
Як змінився рівень довіри бізнесу до митниці у 2025 році?



- частково зріс - 35,1%
- без змін - 51%
- знизився - 13,9%



Як Ви оцінюєте роль Громадської ради у налагодженні конструктивного діалогу між бізнесом та митницею?

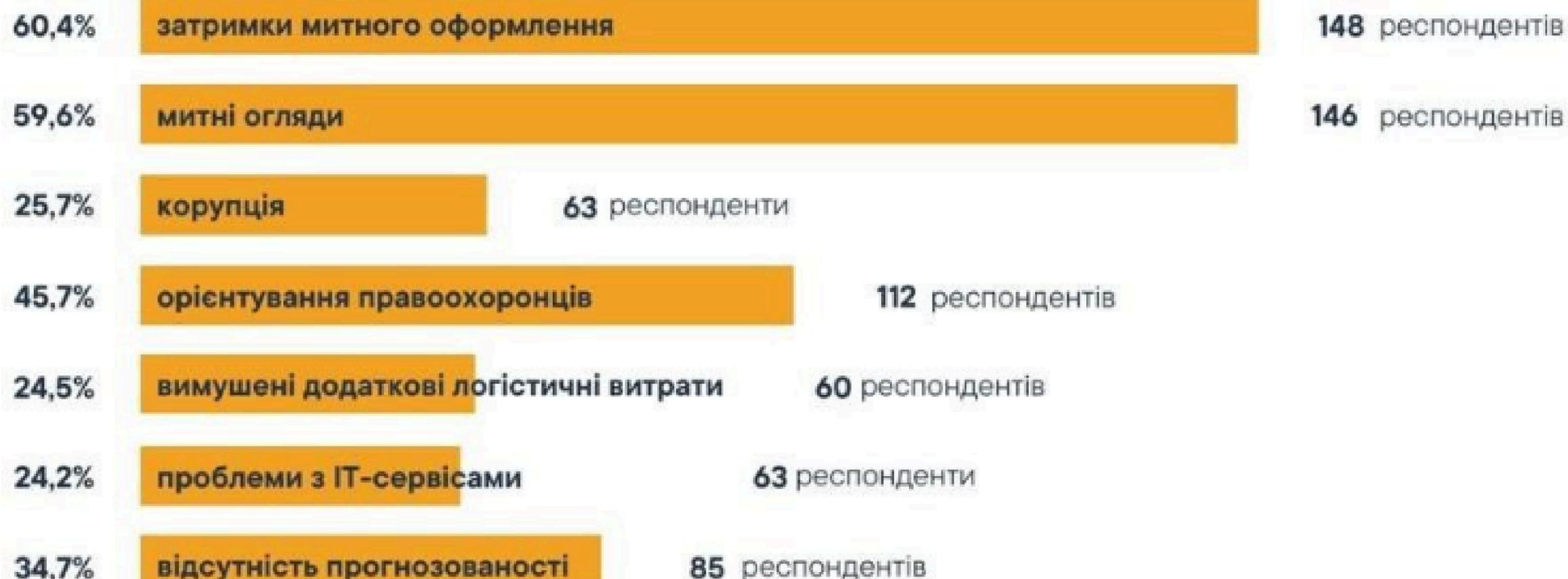


-  сприяє конструктивній співпраці - 53,5%
-  частково сприяє, є простір для розвитку - 31%
-  не можу оцінити через обмежену взаємодію - 15,5%



Які чинники найбільше впливають на витрати Вашого бізнесу при взаємодії з митницею?

Всього: 245 респондентів*



*можна обирати кілька варіантів



Які аспекти роботи митниці потребують покращення?

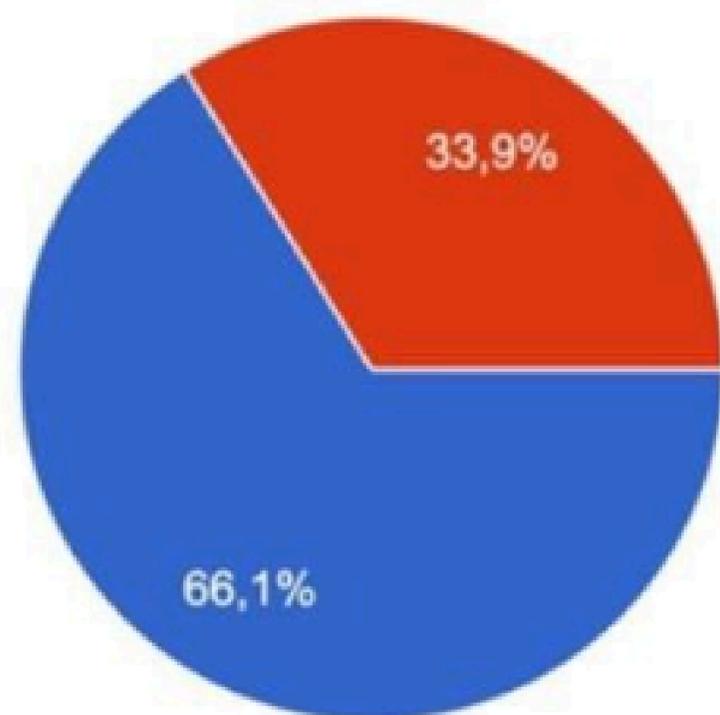
Всього: 245 респондентів*



*можна обирати кілька варіантів



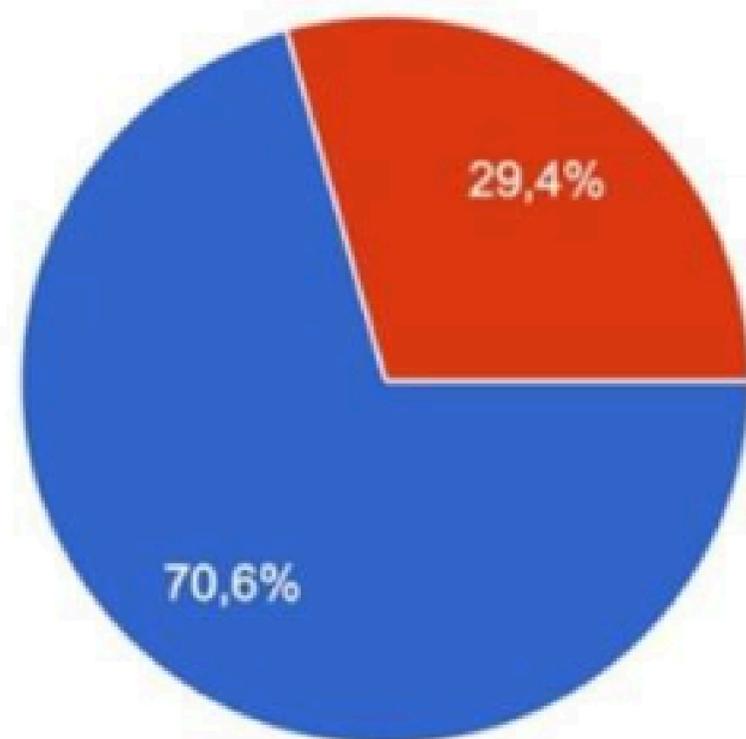
Чи подавали офіційні запити та звернення до митниці?



- Так, подавав (-вала) - 66,1%
- Ні, не подавав (-вала) - 33,9%



Якщо подавали, чи були дотримані законні терміни на отримання відповіді?



- Так, відповідь надійшла у законний термін - 70,6%
- Ні, відповідь надійшла із затримкою - 29,4%



З яких джерел Ви отримуєте інформацію про митне оформлення та митні процедури?

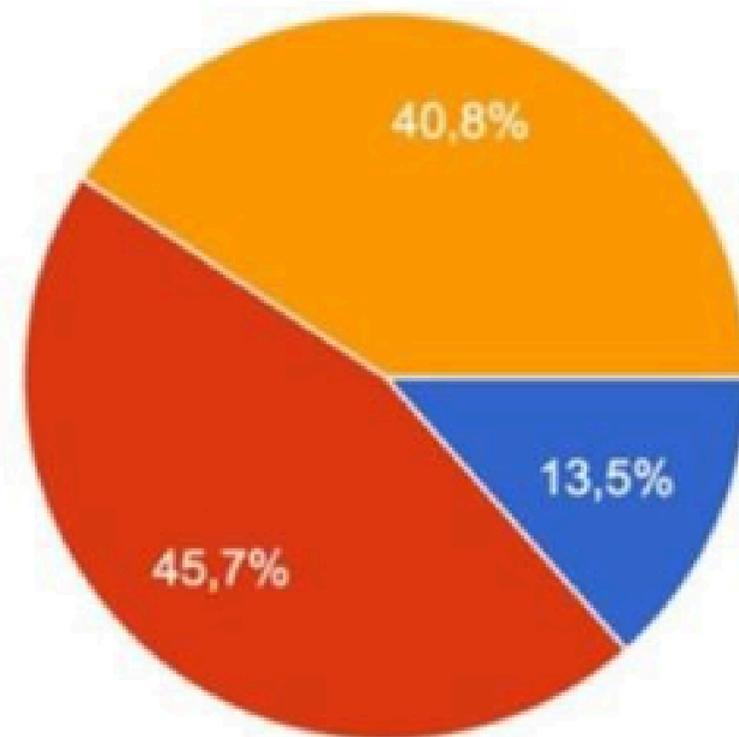
Всього: 245 респондентів*



*можна обирати кілька варіантів



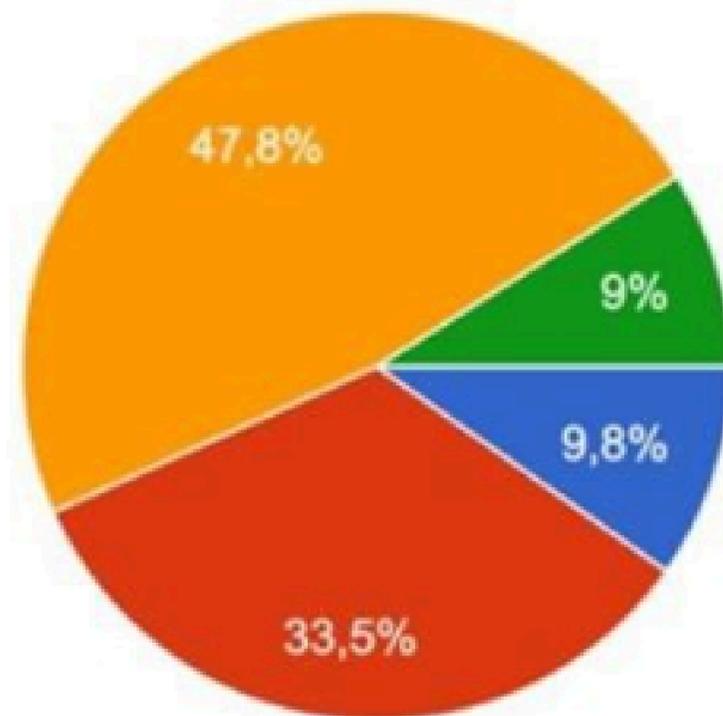
Чи мали місце у Вашій роботі випадки різного трактування одного й того ж законодавчого положення митними органами?



- Ні, ніколи - 13,5%
- У окремих випадках - 45,7%
- Так - 40,8%



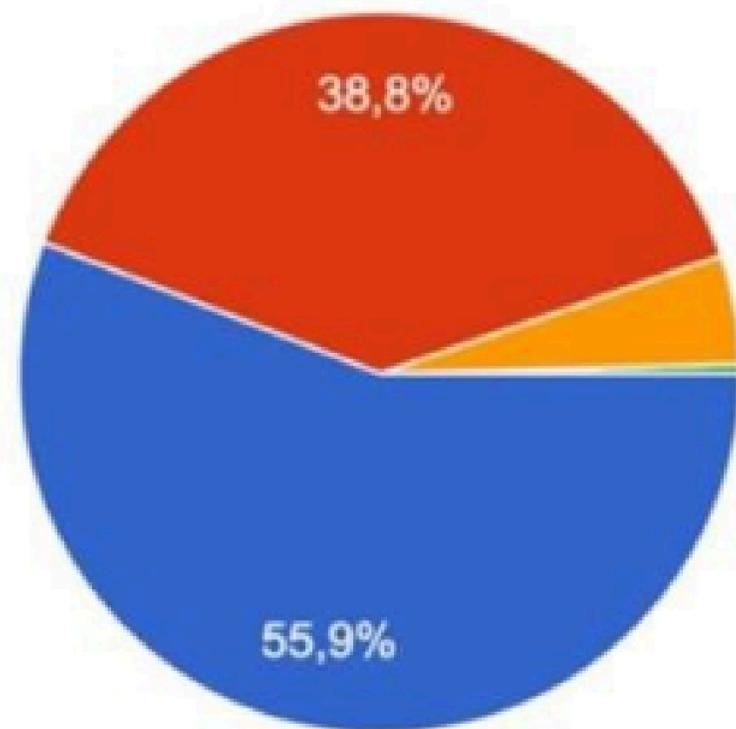
Чи вважаєте Ви чинне законодавство з питань митної справи зрозумілим та прозорим?



- Так, повністю - 9,8%
- Переважно зрозуміле - 33,5%
- Частково зрозуміле - 47,8%
- Незрозуміле - 9%



Як часто Ви взаємодієте з митними органами?



- Один раз або кілька разів на тиждень - 55,9%
- Один раз або кілька разів на місяць - 38,8%
- Один раз або кілька разів на рік - 4,5%
- Не взаємодію - 0,8%



Які зміни найбільше потрібні для покращення сервісу та наближення митниці до стандартів ЄС

Всього: 39 респондентів

Митна вартість

-  Усунути маніпуляції з митною вартістю.
-  Ліквідувати індикативні ціни та «таблиці ризиків», не передбачені МКУ.
-  Заборонити вільне трактування норм, забезпечити єдині правила для всіх.

Гармонізація з ЄС

-  Повна відповідність Митному кодексу ЄС без «українських особливостей».
-  Спрощення та уніфікація процедур

Діалог з бізнесом

-  Регулярна комунікація та швидкі, однозначні консультації.
-  Партнерська модель взаємодії та довіра

Автоматизація

-  Максимальна цифровізація та єдина платформа митних процедур.
-  Мінімум ручних рішень інспектора.
-  Автоматичне оформлення «зелених» операцій.
-  Повноцінне електронне листування та «єдине вікно».

Персонал митниці

-  Підвищення професійності, системне навчання.
-  Прозоре тестування знань.
-  Гідна оплата праці та соціальний захист.
-  Підвищення етики спілкування

Зменшення людського фактору та корупції

-  Реальні антикорупційні механізми.
-  Відповідальність митниці за незаконні дії.
-  Усунення тиску на бізнес і маніпуляцій строками оформлення

Контроль і постаудит

-  Посилення ролі постмитного аудиту.
-  Контроль через ризики, а не тотальні перевірки



Як митниця може підвищити ефективність процедур та збільшити надходження до держбюджету в умовах воєнного стану?

Всього: 35 респондентів

Від тиску — до сервісу



- Припинення упередженого ставлення до «білого» бізнесу
- Усунення штучних затримок, безпідставних оглядів і протоколів
- Сервісна модель митниці: бізнес — партнер
- Конкуренція всередині митниці, а не «планова економіка»
- Результат: **зростання легального імпорту → стабільні надходження**

Митна вартість: довіра при випуску



- Оформлення без автоматичного підвищення митної вартості
- Визнання документів від виробника
- Авторизація щодо митної вартості:
- випуск за заявленим методом;
- контроль у постмитному аудиті
- Відмова від індикативів «заради плану»
- Результат: **швидкий випуск → більше вантажів → більше податків**

Цифровізація та ефективність



- Автоматичне оформлення декларацій
- Повноцінне «Єдине митне вікно»
- Попереднє подання документів
- Мінімізація людського фактору
- Децентралізація оформлення та оперативні рішення
- Результат: **швидкість, прозорість, прогнозованість**

Ризик-орієнтований контроль



- Контроль лише високоризикових операцій
- Зняття ризиків з імпорту сировини та матеріалів для виробництва
- Скорочення непотрібних доглядів і погоджень
- Перенесення контролю у постмитний аудит
- Результат: **менше корупції, більше швидкості**

Висновок бізнесу від ШІ:



- Надходження зростають не від тиску, а від обсягів
- Бізнес виходить з тіні, коли йому не заважають працювати

- Легальний імпорт має бути швидшим і дешевшим за схеми
- Принцип: Не заважайте бізнесу — і бюджет отримає більше

Дякую за участь та увагу!

