Щомісячне опитування громадян
“Державний кордон дружній для друзів”
(вересень 2022)

У вересні 2022 року ми отримали 16 відповідей (68,8% - жінки, 31,2 % - чоловіки, вік опитаних від 35 до 51 року) від респондентів з них у розрізі пунктів пропуску:

- Устилуг – 7 відповідей;
- Ягодин – 3;
- Порубне – 2;
- Угринів – 2;
- Доманово – 1;
- Чоп – 1.

На питання, яким чином Ви здійснювали перетин кордону, ми отримали наступні результати: автомобілем – 10 відповідей (62,5 %), автобусом – 4 (25 %), пішки - 1 (6,3 %), потягом - 1 (6,3 %). *(Див. рис. 1)*

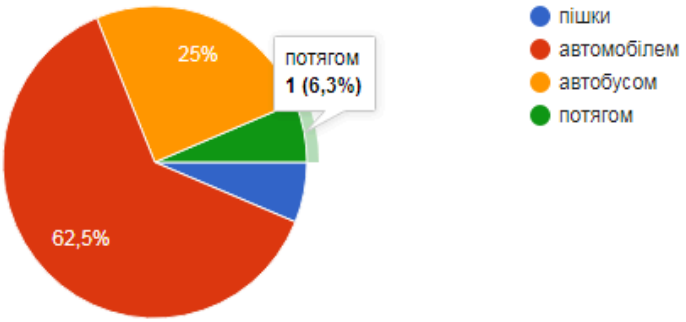

Рисунок 1. Як Ви здійснювали перетин кордону

По часу перебування у черзі перед пунктом пропуску іноземної країни зайняло в більшості 25 хв. (3 особи) – 18,8 %, на другому та третьому – по 2 – 1 година та 2 години відповідно. *(Див. рис. 2)*

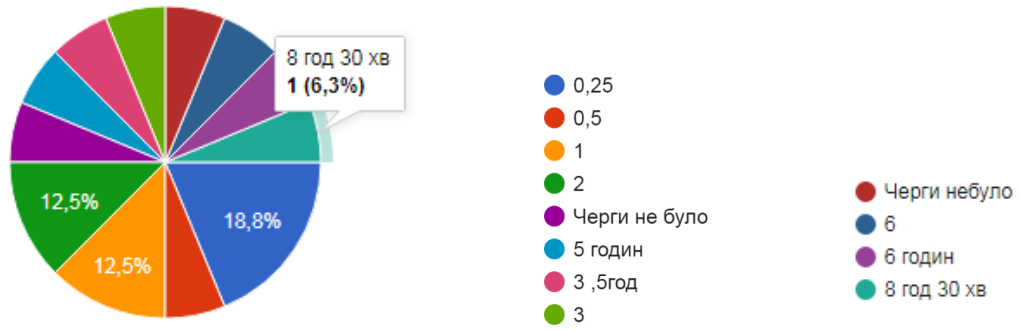

Рисунок 2. Час перебування у черзі перед пунктом пропуску іноземної країни (у годинах)

Наступне питання, на яке відповідали опитувані нами фізичні особи – це скільки часу зайняло перебування на самому пункті пропуску іноземної держави. Третина респондентів (31,3%) витратили 2 години. *(Див. рис. 3)*

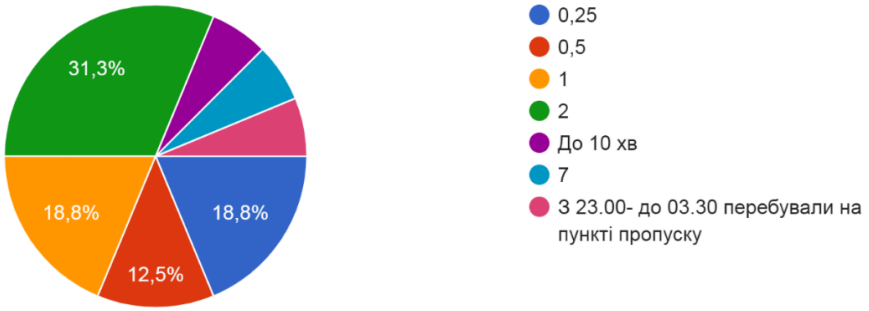

Рисунок 3. Час перебування на пункті пропуску іноземної держави (у годинах)

На питання перебування у черзі перед українським пунктом пропуску, ми отримали результат по 18,8 % - це 25 хв. та 2 години, менше 12,5 % стверджують, що час очікування становив 1 год. *(Див. рис. 4)*

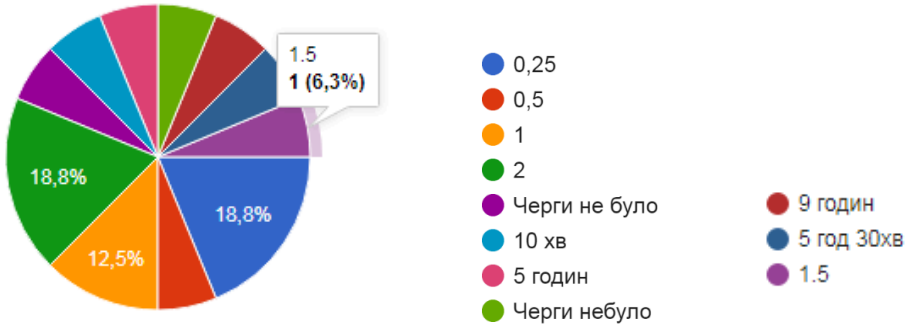

Рисунок 4. Час перебування перед українським пунктом пропуску (у годинах)

Відповідно перебування на самому українському пункті пропуску зайняло у більшості респондентів по 37,5 % - відповідно 30 хв. та 2 години. *(Див. рис. 5)*

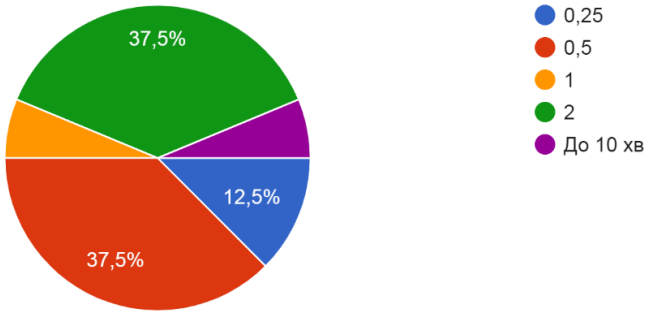

Рисунок 5. Час перебування на українському пункті пропуску (у годинах)

Паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль відбувався наступним чином: Я самостійно з паспортом підходив до віконця паспортного контролю – 10 респондентів (62,5%), при цьому речі залишались на місці (56,3%). Мій паспорт взяв співробітник ДПСУ – відповіло 7 респондентів (43,8%). Половина опитаних (50%) повідомило, що треба було вийти з транспортного засобу. *(Див. рис. 6)*

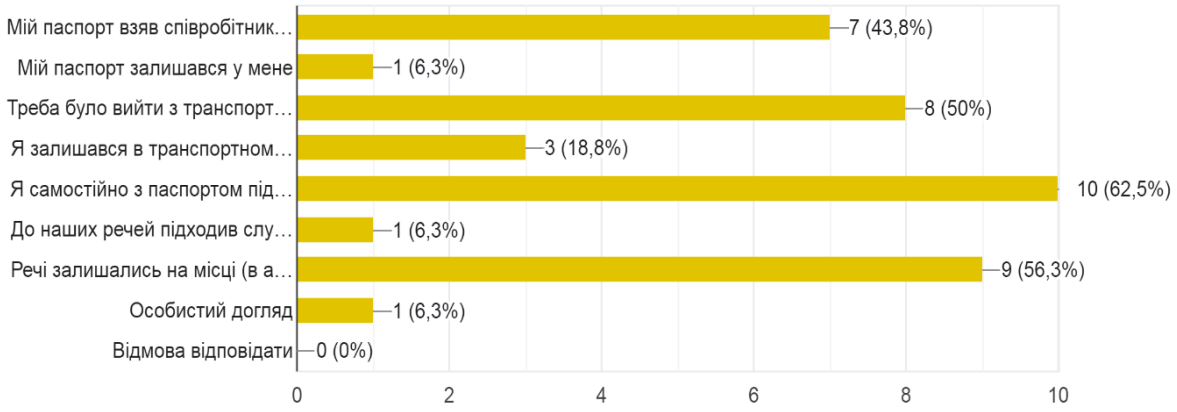

Рисунок 6. Процедура проходження паспортного контролю, контролю на безпеку, митного контролю

За шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу, оцінювання задоволення організацією процедури перетину кордону з українського боку та з боку іноземної держави, 43,8% респондентів оцінили оцінкою «5».

25 % респондентів не задоволені організацією з української сторони та поставили оцінку «1» та «2». Від 18 до 31 % не задоволені та поставили оцінку «1» та «2», стосовно організації процедури перетину кордону з боку іноземної держави. *(Див. рис. 7)*

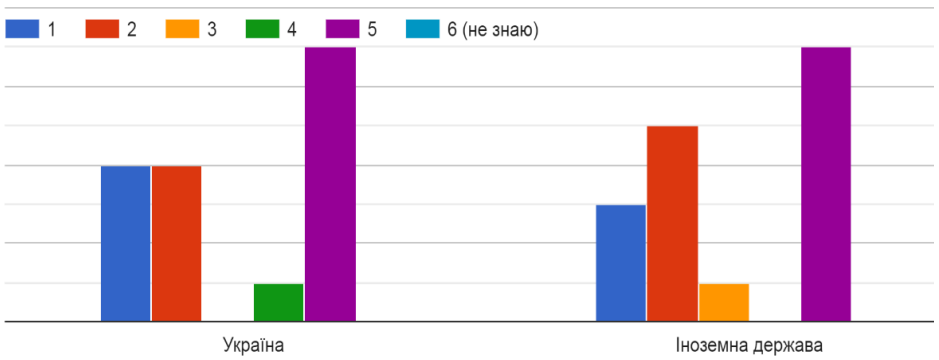

Рисунок 7. Задоволеність організацією процедури перетину кордону з українського боку та з боку іноземної держави (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

При відповіді на питання «Як би Ви оцінили якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, зокрема поведінку співробітників, їхнє вміння та готовність відповісти на запитання? (*оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу»*). Високою оцінкою «5», прикордонну службу відмітило 56% респондентів та митну - 43,8%. По 12,5 % опитаних поставили оцінку «2», «3», «4» - для прикордонників, «2», «3» - для митниці. Оцінку «4» - 25 % респондентів надали митній службі. *(Див. рис. 8)*

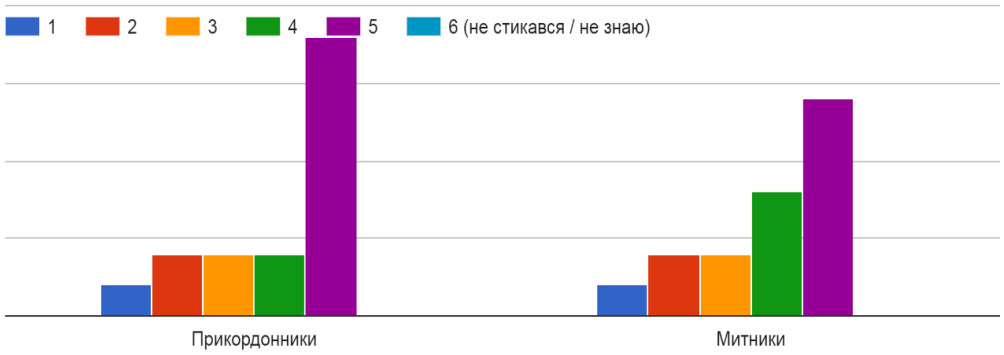

Рисунок 8. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, зокрема поведінку співробітників, їхнє вміння та готовність відповісти на запитання (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

З власного досвіду інтерв'юери ділилися існуючими проблемами на кордоні, з них найгостріші - наявність черг на кордоні (62,5 %), відсутність місць для прийому їжі (56,3 %); 37,5 % - відмітили повільну роботу працівників та закритий (або) відсутній туалет. *(Див. рис. 9)*

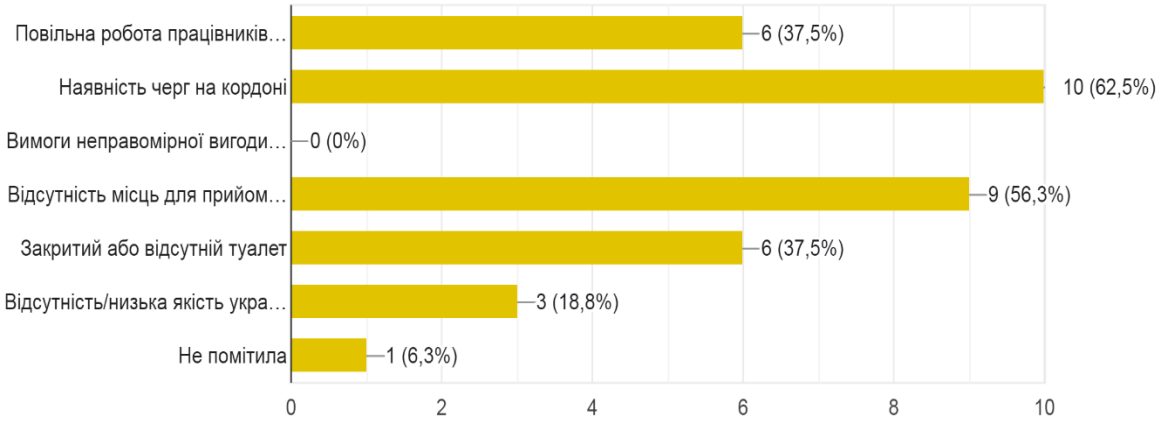

Рисунок 9. Проблеми на кордоні

У відповідь на питання, чи були на пункті пропуску, де Ви останнього разу в'їжджали в Україну перелічені умови: 50% відзначили наявність навісу від сонця або дощу у місці

очікування; 37,5 % - туалет, що працює. 37,5 % - взагалі не знають чи не пам’ятають про умови. *(Див. рис. 10)*

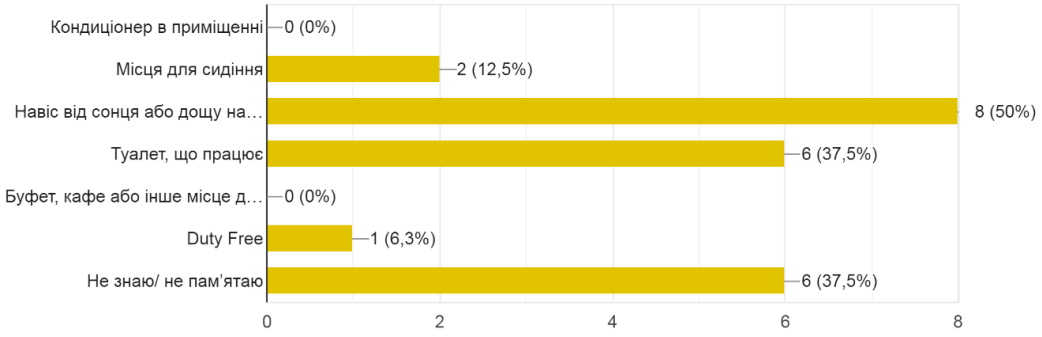

Рисунок 10. Наявність на пункті пропуску, де Ви останнього разу в’їжджали в Україну перелічених умов

37,5 % опитаних (6 осіб) залишилися не вдоволені та оцінили на «1» рівень задоволення санітарними умовами під час перебування на пункті пропуску (туалет, наявність води, чистота тощо), відповідно за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу. 31,3 % (5 осіб) частково задоволені та оцінили на «3» бали. Цілком задоволені умовами близько 19 %. *(Див. рис. 11)*

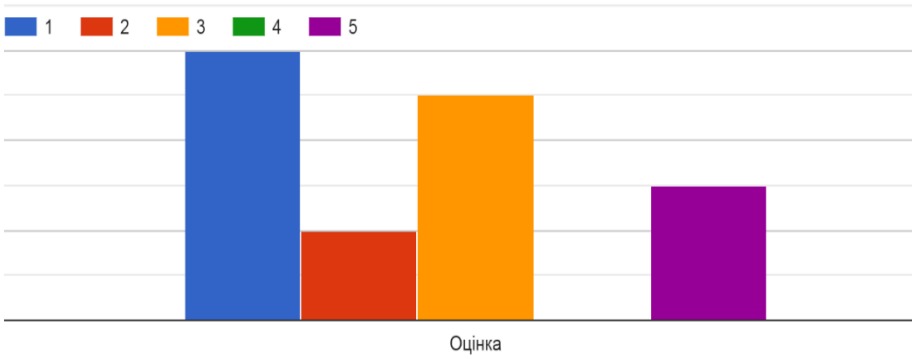

Рисунок 11. Рівень задоволеності санітарними умовами під час перебування на пункті пропуску: туалет, наявність води, чистота тощо. (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

Якість українського мобільного та інтернет-зв’язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску 56 % респондентів оцінюють оцінкою «4» та «5», 25 % - не задоволені та оцінили оцінкою «1» та «2» (*за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу). (Див. рис. 12)*

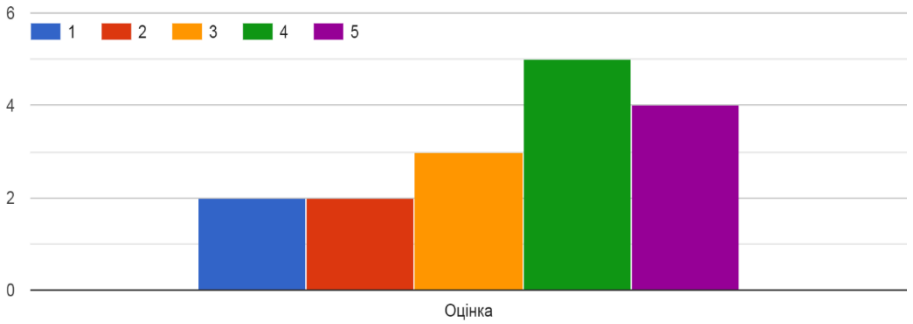

Рисунок 12. Якість українського мобільного та інтернет-зв'язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

8 респондентів (50 %) висловили свої побажання щодо покращення інфраструктури або умов перебування у пункті пропуску та на під'їзді до них: а саме урегулювання черг (зменшення часу при перетині кордону та спрощення процедури оформлення громадян) та як варіант, пропонують впровадження електронної черги.

Опитані пропонують збільшити кількість смітників та покращити умови в санітарних кімнатах, бажають кращого інтернет зв'язку.

У місцях, де відсутні встановити туалети (перед під'їздом до пункту пропуску «Угринів») та місця для споживання їжі.

У пункті пропуску «Устилуг» важко орієнтуватись людині, яка не часто перетинає кордон, є проблема з отриманням консультації. Бажано додати сервісу і комунікації навіть при старій інфраструктурі.

Загалом було б чудово, зазначає один інтерв'юер, щоб працівники на пунктах пропуску розмовляли привітніше.