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

У жовтні 2022 року ми опитали 19 учасників (58% - жінки, 42 % - чоловіки, вік опитаних від 25 до 56 років) від респондентів, з них у розрізі наступних пунктів пропуску:

- Устилуг – 7 відповідей;
- Ягодин – 3;
- Угринів – 5;
- Краківець – 3;
- Грушів – 1.

Більшість опитаних перетинали кордон автомобілем (14, 74%), менше - автобусом (5, 26%) *(Див. рис. 1)*

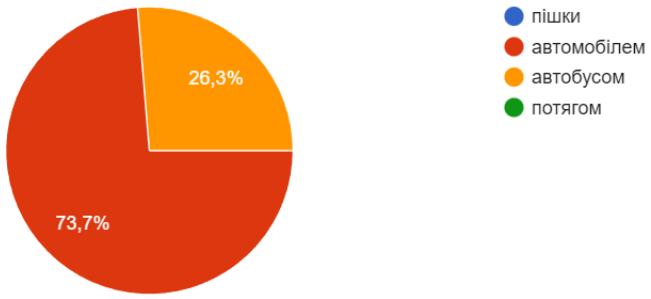

Рисунок 1. Як Ви здійснювали перетин кордону

Перебування у черзі перед пунктом пропуску іноземної країни зайняло в більшості (42%) учасників до 30 хв., ще у 16% – до 1 години (3 відповіді). *(Див. рис. 2)*

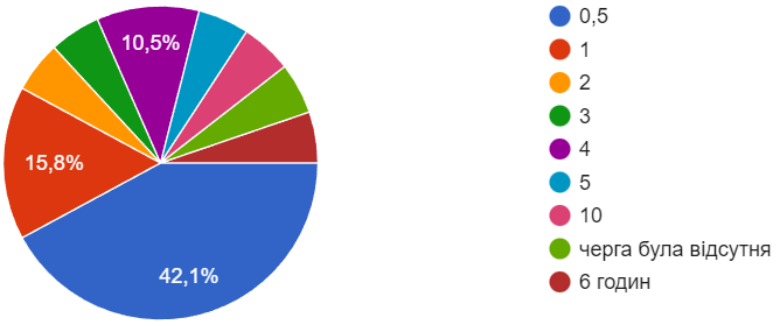

Рисунок 2. Час перебування у черзі перед пунктом пропуску іноземної країни (у годинах)

Більшість респондентів витратили на перебування власне в самому пункті пропуску іноземної держави від 0,5 до 1 години (68%). *(Див. рис. 3)*

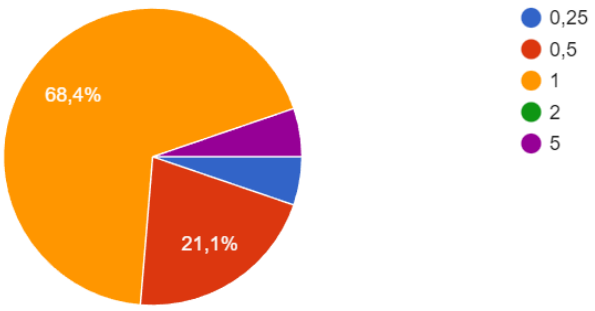

Рисунок 3. Час перебування на пункті пропуску іноземної держави (у годинах)

Щодо перебування у черзі перед українським пунктом пропуску, то тут відповіді учасників опитування досить різнилися *див. рис. 4.* Фактично 37% опитаних зазначили що очікували до 1 години. Вважаємо, що це пов'язано з тим що опитані учасники здійснювали перетин кордону через різні пункти пропуску. Також слід відмітити що час очікування в черзі для пропуску рейсових автобусів, наприклад у МАПП "Ягодин" та проїзд легкових авто у ПП "Устилуг" або "Угринів" може суттєво різнитися.

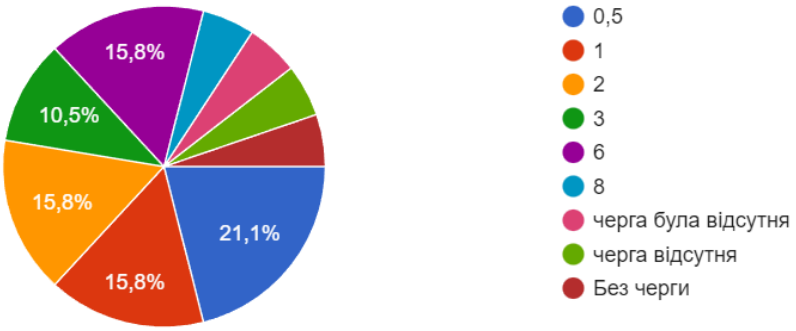

Рисунок 4. Час перебування перед українським пунктом пропуску (у годинах)

Відповідно перебування на самому українському пункті пропуску, голоси розприділилися приблизно порівно. По 7 респондентів перебування зайняло до 0,5 та 1 год. відповідно; 5 респондентів - час склав 2 години. *(Див. рис. 5)*

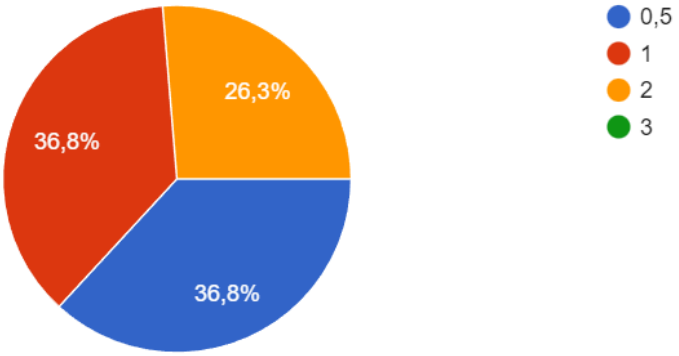

Рисунок 5. Час перебування на українському пункті пропуску (у годинах)

Паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль відбувався наступним чином: Мій паспорт взяв співробітник ДПСУ – відповіло 12 респондентів, при цьому речі залишались на місці - 11 відповідей. *(Див. рис. 6)*

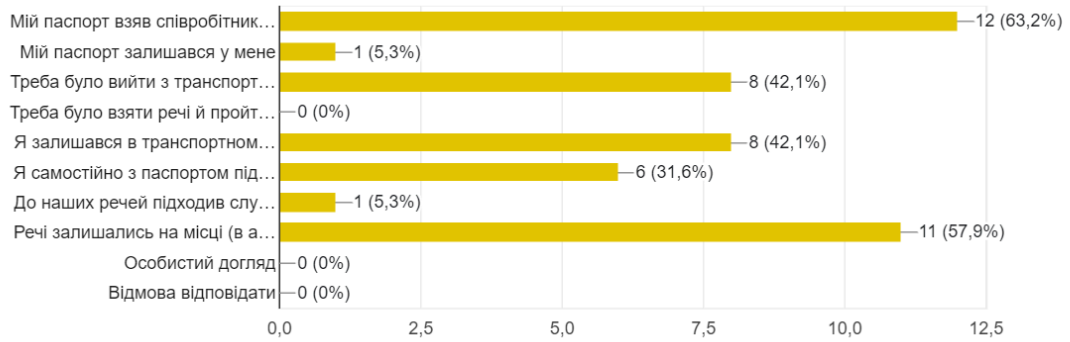

Рисунок 6. Процедура проходження паспортного контролю, контролю на безпеку, митного контролю

Прослідковується задоволення організацією процедури перетину кордону з українського боку та з боку іноземної держави, 74% респондентів оцінили роботу оцінкою «4» та «5». *(Див. рис. 7)*

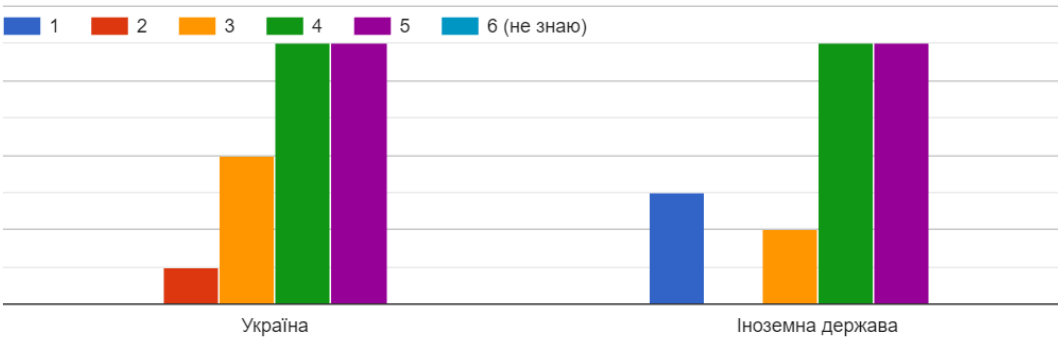

Рисунок 7. Задоволеність організацією процедури перетину кордону з українського боку та з боку іноземної держави (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

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 11 респондентів та митну - 9. Оцінку «4» - 8 респондентів надали митній службі. *(Див. рис. 8)*

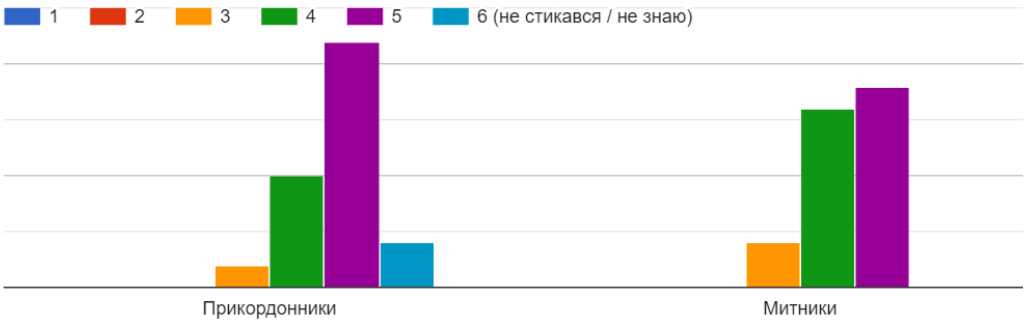

Рисунок 8. Якість обслуговування на пункті пропуску з українського боку, зокрема поведінку співробітників, їхнє вміння та готовність відповісти на запитання (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

З власного досвіду інтерв'юери ділилися існуючими проблемами на кордоні, з них найгостріші - наявність черг на кордоні (89,5 %); 47,4 % - відмітили повільну роботу працівників *(Див. рис. 9)*

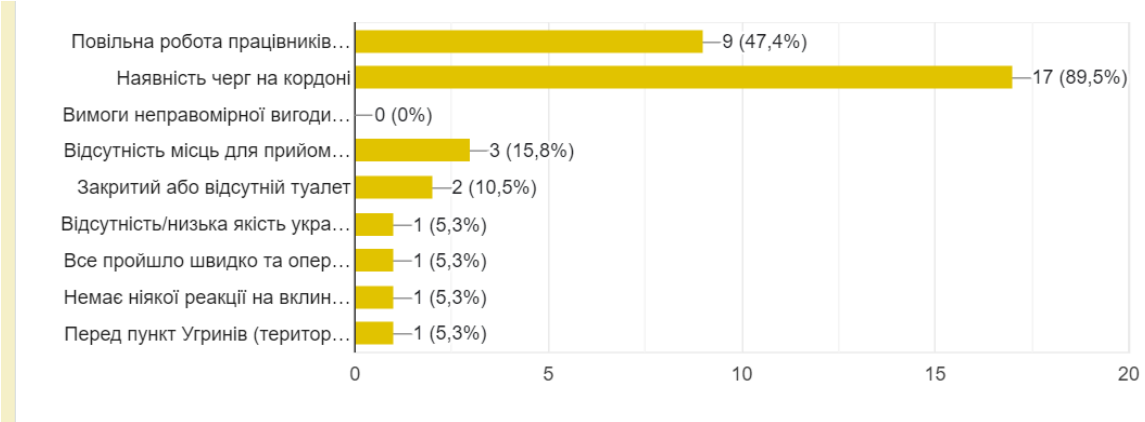

Рисунок 9. Проблеми на кордоні

У відповідь на питання, чи були на пункті пропуску, де Ви останнього разу в'їжджали в Україну перелічені умови: 52,6% відзначили наявність навісу від сонця або дощу у місці очікування та туалет, що працює. Майже 37 % - взагалі не знають чи не пам'ятають про умови. *(Див. рис. 10)*

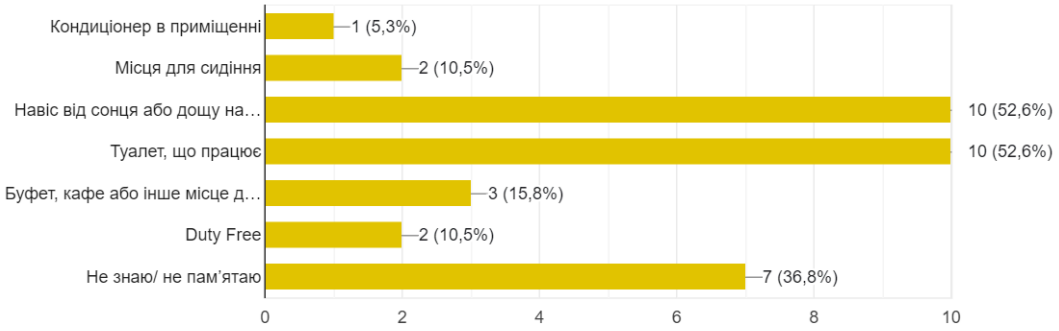

Рисунок 10. Наявність на пункті пропуску, де Ви останнього разу в'їжджали в Україну перелічених умов

47 % опитаних (9 осіб) оцінили на «4» рівень задоволення санітарними умовами під час перебування на пункті пропуску (туалет, наявність води, чистота тощо). *(Див. рис. 11)*

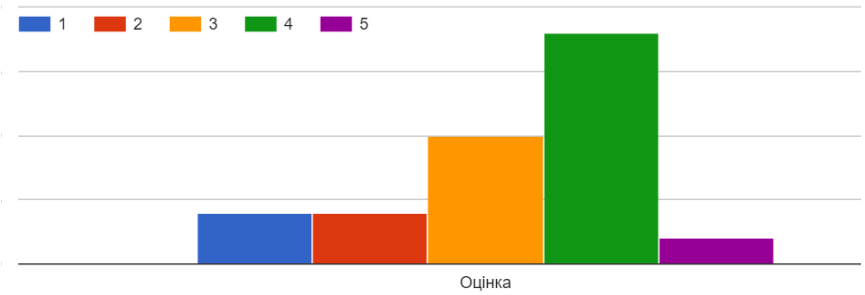

Рисунок 11. Рівень задоволеності санітарними умовами під час перебування на пункті пропуску: туалет, наявність води, чистота тощо. (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

Якість українського мобільного та інтернет-зв’язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску 74 % респондентів оцінюють оцінкою «4» та «5» *(Див. рис. 12)*

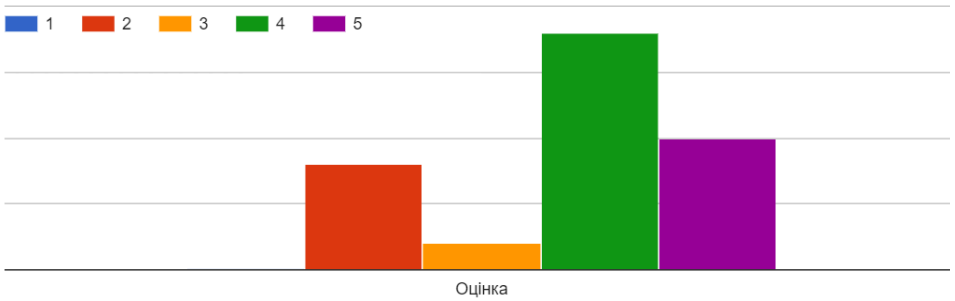

Рисунок 12. Якість українського мобільного та інтернет-зв’язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску (Оцінка за шкалою від 1 до 5, де 1 означає найнижчу оцінку, а 5 – найвищу)

5 респондентів висловили свої побажання щодо покращення інфраструктури або умов перебування у пункті пропуску та на під’їзді до них:

- урегулювання черг на кордоні та налагодження санітарних умов (працюючих туалетів/біотуалетів до пункту переходу українського кордону й смітників).
- Пункт пропуск “Устилуг” потребує серйозного інфраструктурного оновлення.
- На під’їзді до пункту пропуску “Угринів” відсутні туалети.
- Вже класично респонденти нарікають на повільну роботу польських служби у пунктах пропуску на кордоні, хоча відмічають що вона дещо пришвидшується останнім часом.