

Моніторинг «Кордон дружній для друзів»: оцінки та очікування громадян

**Огляд результатів опитування пасажирів за
проектом «Моніторинг змін у митній сфері в умовах
російської агресії проти України»**

Проведено: Асоціація митних брокерів України

Період: вересень, 2023 р.

ВСТУП

Метою опитування є отримання зворотного зв'язку від громадян України щодо якості послуг, отриманих при перетині державного кордону між Україною та країнами Європейського Союзу і Республікою Молдова при в'їзді в Україну.

Інструмент – опитувальник у Google form.

Цільова аудиторія (ЦА)

Під час дослідження вивчались думки громадян України, які пішки або на автомобілі перетнули кордон на в'їзд в Україну впродовж 30 днів напередодні опитування.

Реалізована вибірка

До участі в опитуванні було запрошено понад 40 потенційних респондентів, які відповідають усім критеріям ЦА, натомість отримано 32 заповнених анкети. Більшість відмов - через небажання громадян ділитися власними враженнями щодо перетину кордону.

Період опитування: 10 - 26 вересня 2023 року.

Представлення даних

Через те, що обсяг реалізованої вибірки становить 32 респонденти, усі соціологічні показники наведено в абсолютних значеннях (кількості респондентів).

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

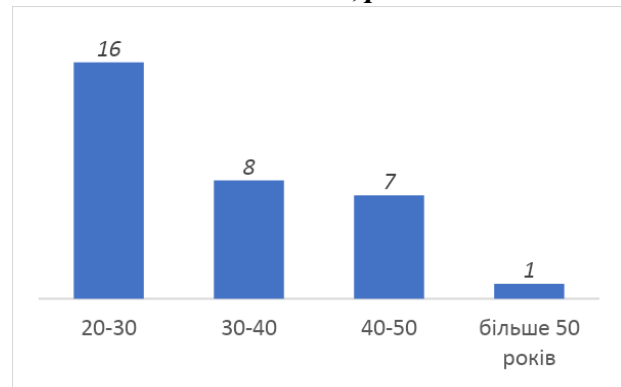
Основні характеристики респондентів

Переважає більшість опитаних – молоді жінки (рис.1, рис 2).

Рис 1. Стать опитаних, респондентів

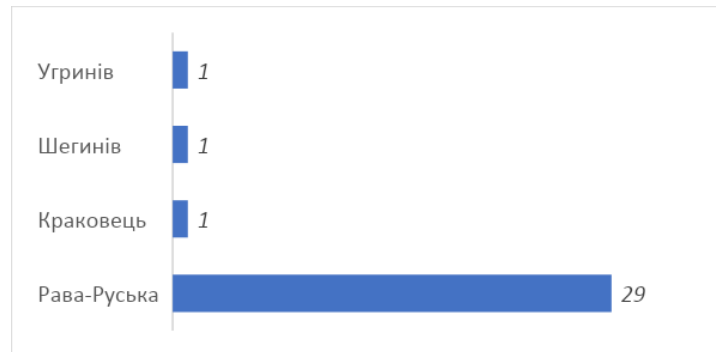


Рис 2. Вік опитаних, респондентів



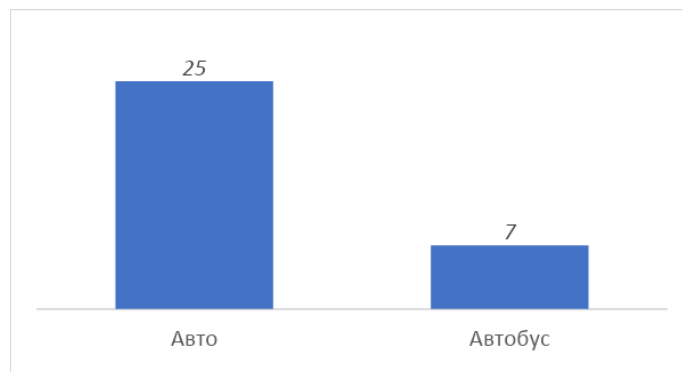
Здебільшого опитані перетинали кордон через пункт пропуску «Рава-Руська (29 респондентів) та по одному пасажиру через МАПП «Шегині», МАПП «Угринів» та МАПП «Краковець» (рис.3).

Рис 3. Пункт пропуску повернення в Україну, *респондентів*



Переважає більшість опитаних громадян поверталися на автомобілі (25 респондентів) та 7 опитаних - на автобусі (рис.4).

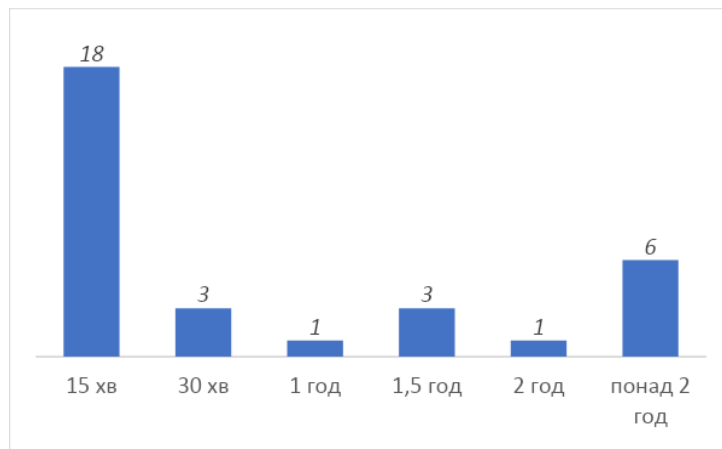
Рис 4. Спосіб перетину кордону, *респондентів*



Часові рамки перетину кордону

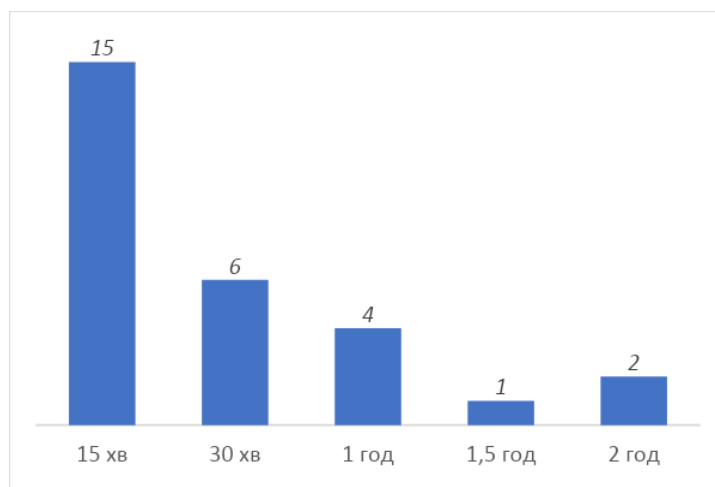
При поверненні в Україну 18 опитаних перебували перед пунктом пропуску іноземної держави не більше 15 хвилин, 3 громадян – до 30 хвилин. Решта - 11 респондентів витратили годину або більше часу на перебування в черзі перед пунктом пропуску іноземної країни (рис.5).

Рис 5. Час перебування в черзі перед пунктом пропуску іноземної країни, респондентів



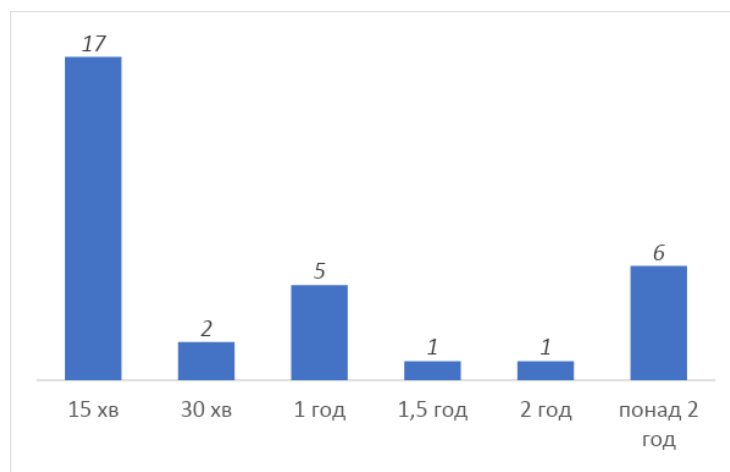
На перебування в самому пункті пропуску іноземної держави половина респондентів (15) витратили не більше 15 хвилин, 6 громадян України – 30 хвилин та 7 опитаних – годину або більше (рис.6)

Рис 6. Час перебування на самому пункті пропуску іноземної держави, респондентів



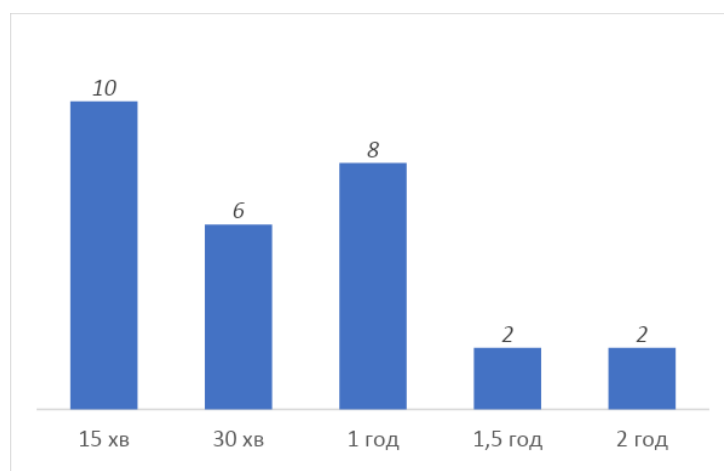
Суттєво не відрізняються часові витрати респондентів перед українським пунктом пропуску, найчастіше респонденти зазначали 15 та 30 хвилин на очікування (17 та 2 осіб відповідно), годину або більше - 13 респондентів (рис.7).

Рис 7. Час перебування в черзі перед українським пунктом пропуску, респондентів



Час перебування на українському пункті пропуску 10 опитаних оцінили до 15 хвилин, 6 – до 30 хвилин та 12 респондентів витратили годину або більше на перебування у пункту пропуску з української сторони (рис.8).

Рис 8. Час перебування на українському пункті пропуску, респондентів

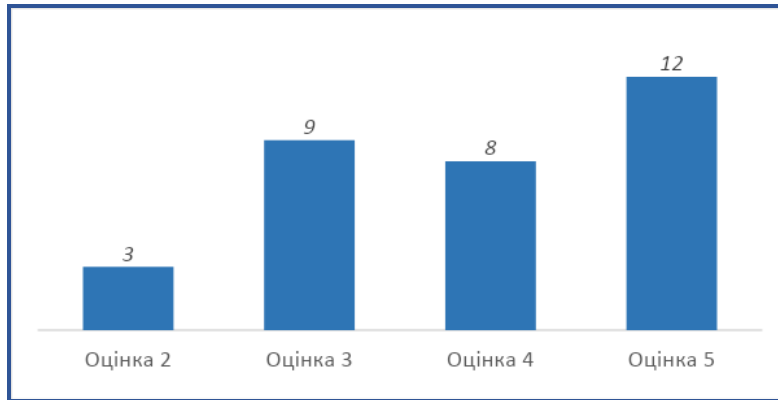


Отже, досить схожими є тенденції щодо часових витрат на перетин кордону пасажирями як на боці іноземних країн, так і з боку України, проте трохи довше респонденти очікували в черзі перед українським пунктом пропуску та перебування на ньому.

Стосовно організації перетину кордону

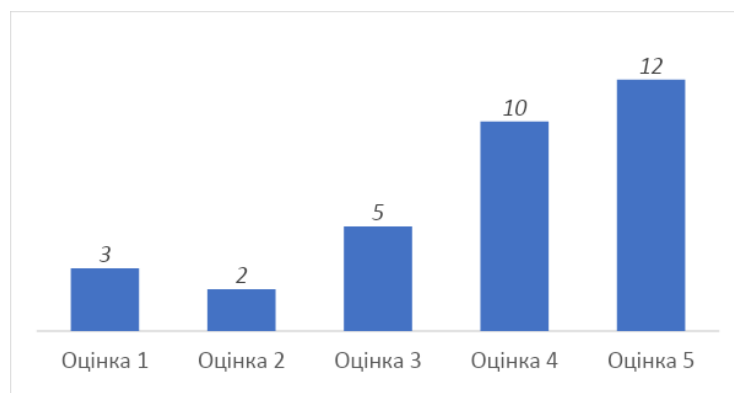
Більшість опитаних (дві третини) позитивно оцінили організацію перетину кордону з українського боку, у т.ч. 12 респондентів – відмінно, 8 – добре, 9 – задовільно та 3 учасників опитування незадоволені процедурою (рис. 9)

Рис 9. Організація процедури перетину кордону з українського боку, респондентів



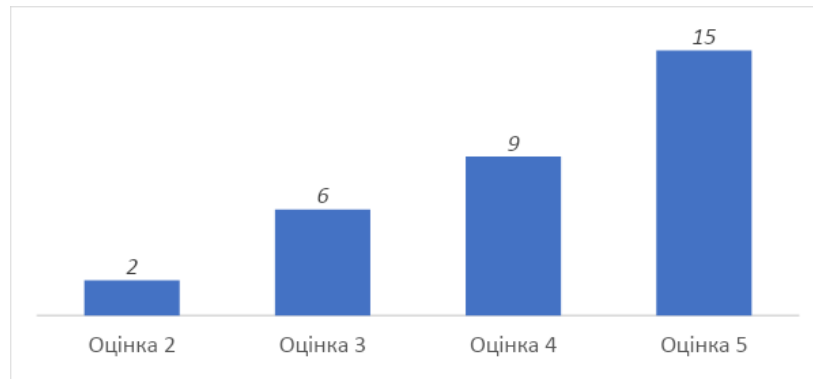
Аналогічні тенденції простежуються в розподілі оцінок щодо організації перетину кордону з боку іноземних держав, а саме: 12 відмінних оцінок, 10 опитаних обрали оцінку «добре», 5 опитаних вочевидь мали чималі зауваження й тому обслуговування оцінили як задовільне і 5 учасників опитування залишилися незадоволеними організацією процедури перетину кордону з боку іноземних держав (рис. 10).

Рис 10. Організація процедури перетину кордону з боку іноземної держави, респондентів



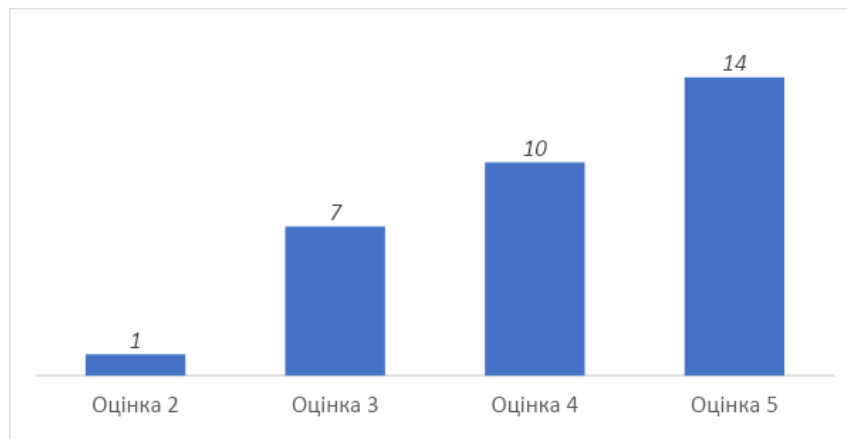
Високо оцінили респонденти якість обслуговування працівників Державної прикордонної служби України: 15 опитаних обрали оцінку «відмінно», 9 – «добре». Певні зауваження мають 6 респондентів, які оцінили якість обслуговування як «задовільне», серйозні зауваження - 2 респонденти. (рис.11).

Рис 11. Якість обслуговування працівників Державної прикордонної служби на пункті пропуску з українського боку, респондентів



Так само оцінили опитані якість обслуговування працівниками Державної митної служби на пункті пропуску: 14 опитаних поставили працівникам ДМСУ найвищий бал, 10 – «добре», 7 громадян вважають, що рівень обслуговування є задовільним, 1 - незадовільним (рис. 12).

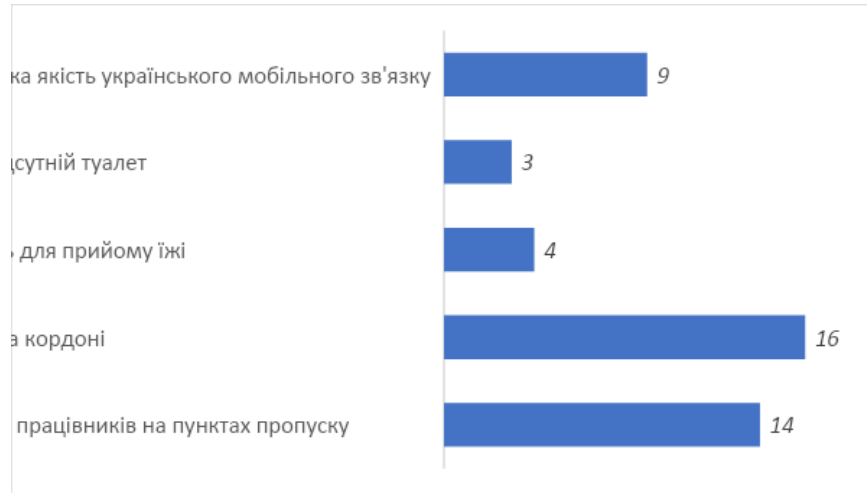
Рис 12. Якість обслуговування працівників Державної митної служби на пункті пропуску з українського боку, респондентів



Причини незадоволення пасажирів

Здебільшого опитані незадоволені швидкістю перетину кордону, вважаючи її надто повільною. Особливо дратують черги, про які зазначила половина респондентів (16), які виникають у т.ч. через повільну роботу працівників на ПП (14 опитаних). Троє опитаних громадян відчували суттєві незручності через закриті або відсутні туалети, 9 респондентів нарікали на відсутність/низьку якість мобільного зв'язку. Для 4 опитаних проблему становило відсутність місць для прийому їжі (рис. 13).

Рис 13. Існуючі проблеми на кордоні, респондентів



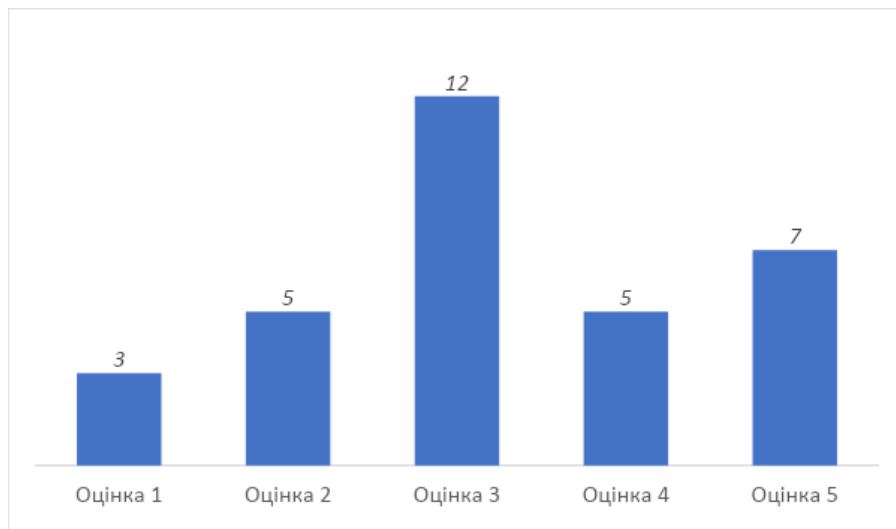
Відповіді опитаних на уточнююче запитання про наявні зручності в пункті пропуску свідчать про здебільшого некомфортні для пасажирів умови перетину кордону. Найчастіше бракує, за відповідями респондентів, облаштованих пунктів харчування, комфортних місць для сидіння, навісів від дощу та сонця, тобто базових умов, що забезпечують гідність пасажирів (рис. 14).

Рис 14. Наявність перелічених умов на пункті пропуску, респондентів



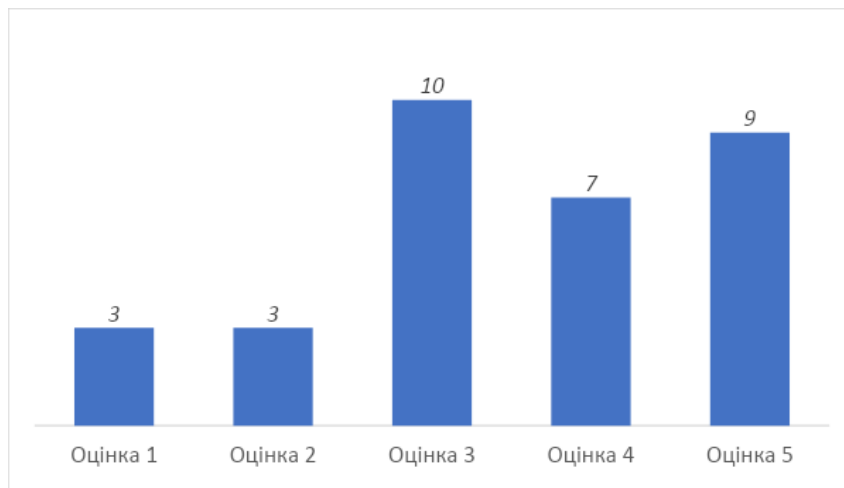
Навіть наявність туалетних кімнат на ПП ще не означає їх відповідність потребам пасажирів. Більше половини опитаних вважають рівень санітарних умов незадовільним на пункті пропуску в Україні (оцінки від 1 до 3), 5 учасників опитування оцінили рівень санітарних умов як «добрий» та 7 опитаних поставили оцінку «відмінно» (рис.15).

Рис 15. Рівень задоволеності санітарними умовами на пункті пропуску в Україні, респондентів



Чимало отримано критичних відповідей (6) і невисоких 3-бальних оцінок (10) від респондентів стосовно якості мобільного та інтернет-зв'язку. Половина респондентів цей сервіс оцінили як добрий або відмінний (рис.16).

Рис 16. Якість українського мобільного та інтернет-зв'язку, включаючи Wi-Fi на пункті пропуску в Україні, респондентів

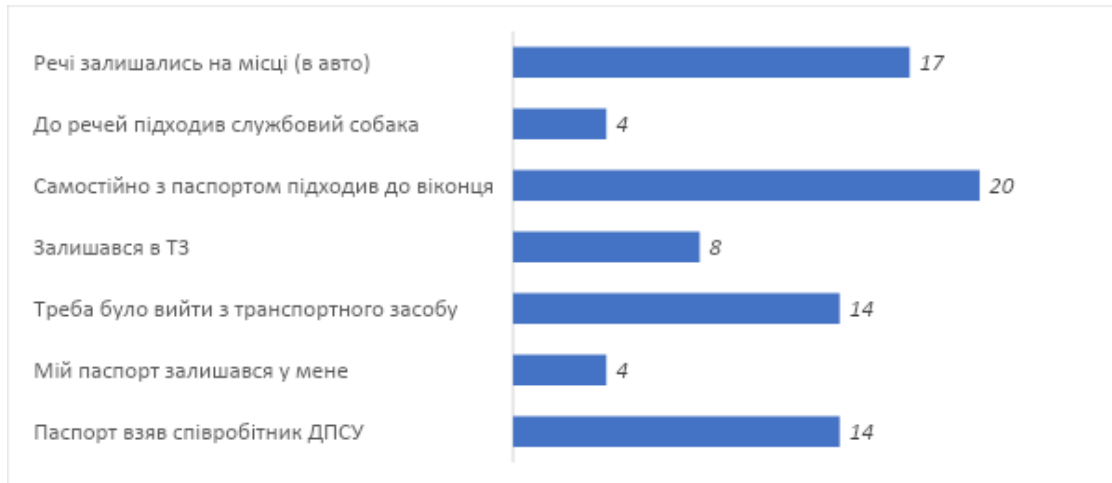


Процедури контролю

Під час паспортного контролю, контролю на безпеку та митного контролю на території України понад дві третини опитаних самостійно з паспортом підходили до віконця паспортного контролю (20), майже у половини респондентів (14) паспорт взяв

працівник ДПСУ, також 14 опитаним необхідно було вийти з транспортного засобу, у 17 респондентів речі залишалися на місці (в авто) (рис. 17).

Рис 17. Паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль в Україні



На території іноземних країн, за відповідями респондентів, під час паспортного контролю частіше паспорт беруть прикордонники особисто (21 громадянин), 3 опитаних самостійно з паспортом підходили до віконця паспортного контролю, 14 опитаних зазначили про необхідність виходу з транспортного засобу та 14 респондентів залишали речі в авто (рис.18).

Рис 18. Паспортний контроль, контроль на безпеку, митний контроль в іноземній країні



До основних побажань щодо покращення інфраструктури або умов перебування у пункті пропуску та на під'їзді до нього учасники опитування віднесли такі:

- Зменшення часу перебування в чергах;
- Можливість завчасної підготовки документів та направлення online з метою пришвидшення процедури проходження кордону;
- Покращення санітарних умов;
- Забезпечити доступ громадян до питної води.