



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

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

Проведено: Асоціація митних брокерів України

Період: травень, 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 50 потенційних респондентів, які відповідають усім критеріям ЦА, натомість отримано 30 заповнених анкет. Більшість відмов - через небажання громадян ділитися власними враженнями щодо перетину кордону.

Період опитування: 08 - 25 травня 2023 року.

Представлення даних

Через те, що обсяг реалізованої вибірки становить 30 респондентів, усі соціологічні показники наведено в абсолютних значеннях (кількості респондентів).

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

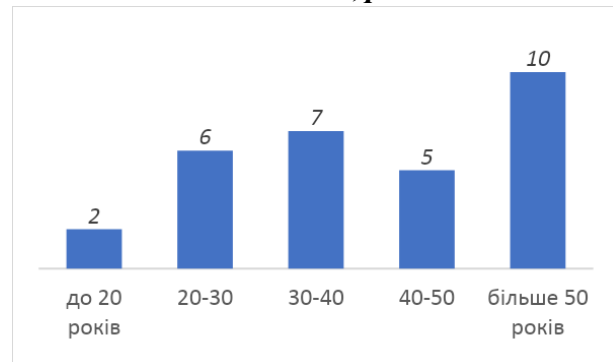
Основні характеристики респондентів

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

Рис 1. Стать опитаних, респондентів

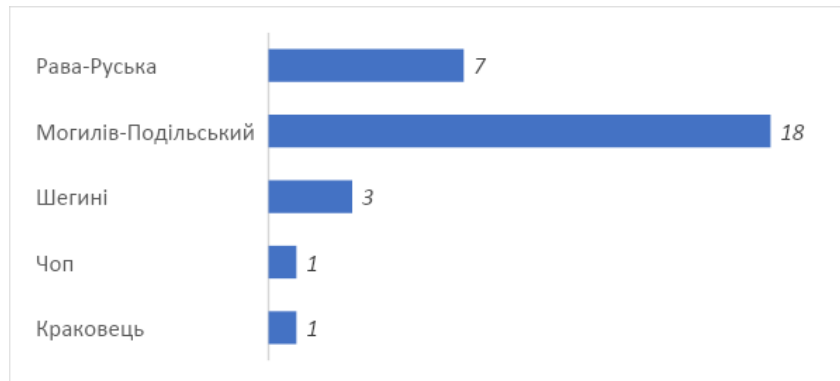


Рис 2. Вік опитаних, респондентів



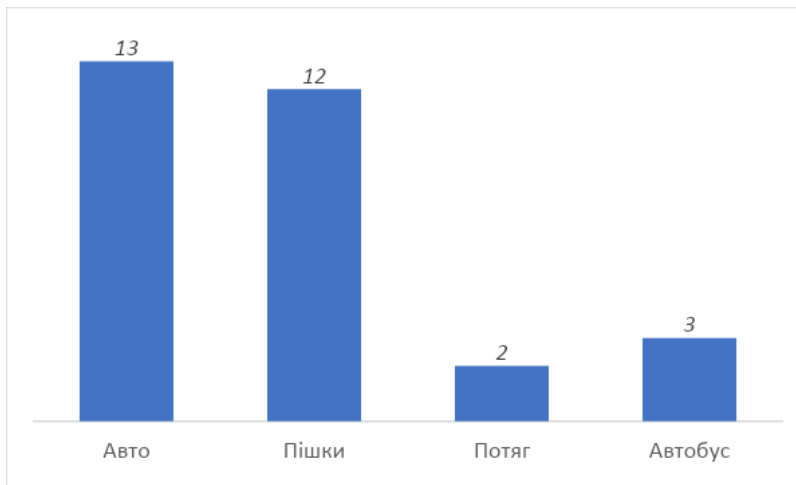
Переважає більшість опитаних (18 з 30 респондентів) перетинали кордон через пункт пропуску «Могилів-Подільський» (кордон Україна-Молдова), 7 пасажирів прямували через МАПП «Рава-Руська», 3 громадян їхали через МАПП «Шегині», та по одному респонденту – через МАПП «Тиса» та МАПП «Краковець» (рис.3).

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



Здебільшого опитані громадяни поверталися на автомобілі та пішки (рис.4)

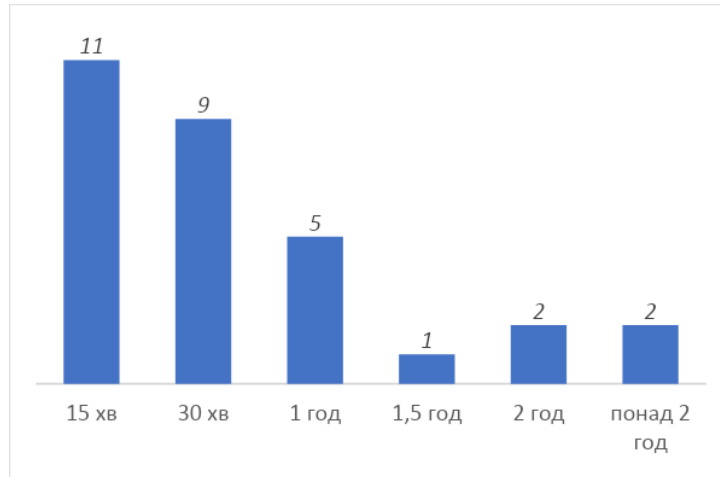
Рис 4. Спосіб перетину кордону, *респондентів*



Часові рамки перетину кордону

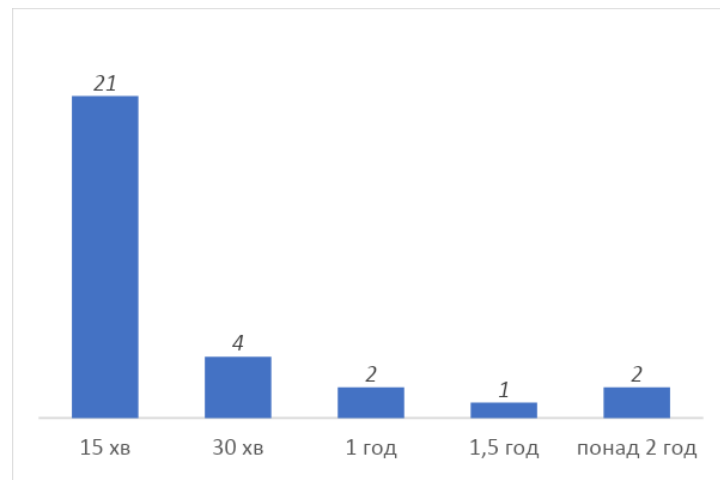
При поверненні в Україну 11 опитаних перебували перед пунктом пропуску іноземної держави не більше 15 хвилин, 9 громадян – до 30 хвилин. Решта - 10 респондентів витратили годину або більше часу на перебування в черзі перед пунктом пропуску іноземної країни (рис.5).

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



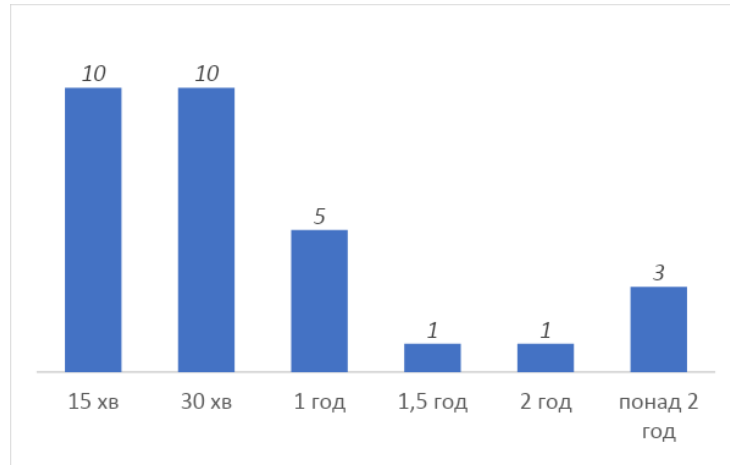
На перебування в самому пункті пропуску іноземної держави дві третини респондентів (21) витратили 15 хвилин, 4 громадян України – 30 хвилин та 5 опитаних – годину або більше (рис.6)

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



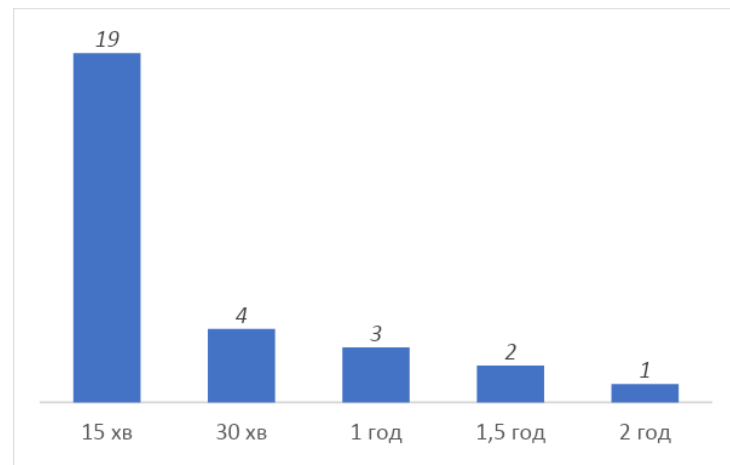
Майже не відрізняється час очікування в черзі перед українським пунктом пропуску, найчастіше респонденти зазначали 15 та 30 хвилин на очікування (по 10 осіб), за годину або більше - 10 респондентів (рис.7).

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



Час перебування на українському пункті пропуску 19 з опитаних оцінили до 15 хвилин, 4 – до 30 хвилин та 7 респондентів витратили годину або більше на перебування у пункту пропуску з української сторони (рис.8).

Рис 8. Час перебування на українському пункті пропуску, респондентів

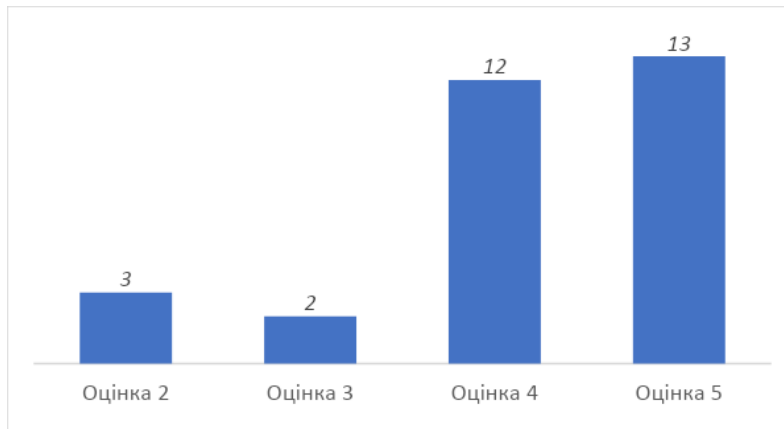


Отже, досить схожими є тенденції щодо часових витрат на перетин кордону пасажирями як на боці іноземних країн, так і з боку України.

Стосовно організації перетину кордону

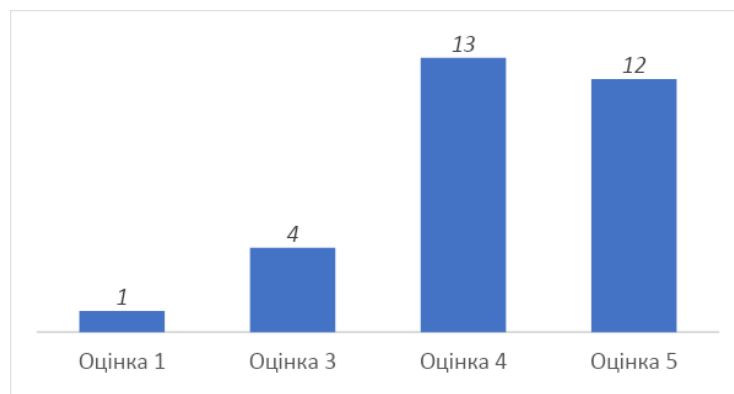
13 з опитаних оцінили на відмінно організацію перетину кордону з українського боку, 12 респондентів – добре, 2 громадян – задовільно та 3 учасників опитування незадоволені процедурою (рис. 9)

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



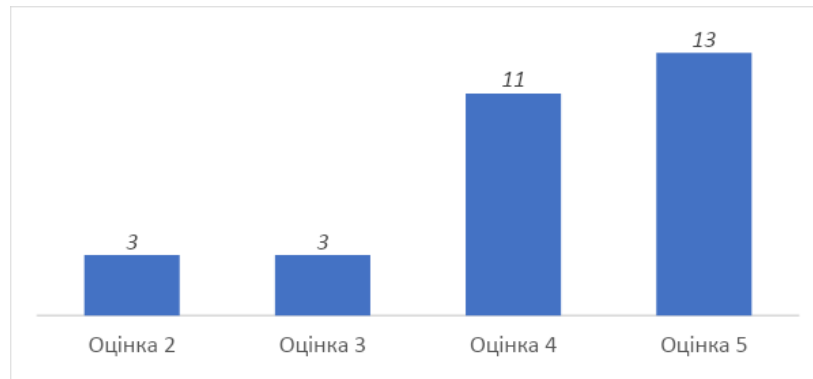
Майже так само оцінили опитані організацію перетину кордону з боку іноземних держав. Відмінних оцінок 12, 13 з опитаних обрали оцінку «добре», 4 опитаних вочевидь мали певні зауваження й тому обслуговування оцінили як задовільне і 1 учасник опитування залишився незадоволеним організацією процедури перетину кордону з боку іноземних держав (рис. 10).

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



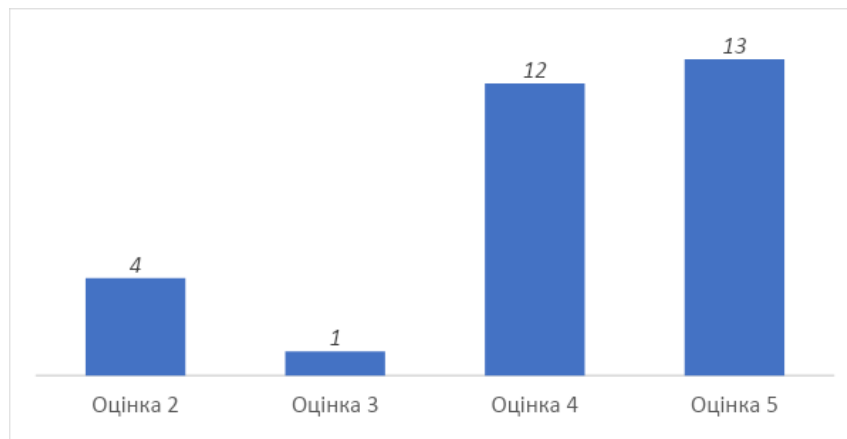
Однаково високо оцінили респонденти якість обслуговування на ПП з українського боку та якість роботи працівників Державної прикордонної служби України: 13 опитаних обрали оцінку «відмінно», 12 – «добре». Певні зауваження мають 2 респонденти, які оцінили якість обслуговування як «задовільне», серйозні зауваження - 3 респонденти (рис.11).

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



Майже так само оцінили опитані якість обслуговування працівниками Державної митної служби на пункті пропуску: 13 опитаних поставили працівникам ДМСУ найвищий бал, 12 – «добре», четверо громадян вважають, що рівень обслуговування є низьким, 1 учасник опитування надав оцінку «задовільно» (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 зазначили більшість респондентів (23) і повільна робота працівників на ПП (8). Половина опитаних громадян відчували суттєві незручності через закриті або відсутні туалети (14), 1 респондент – через відсутність/низьку якість мобільного зв'язку. 7 опитаних вважають проблемою відсутність місць для прийому їжі (рис. 13).

Рис 13. Існуючі проблеми на кордоні, респондентів



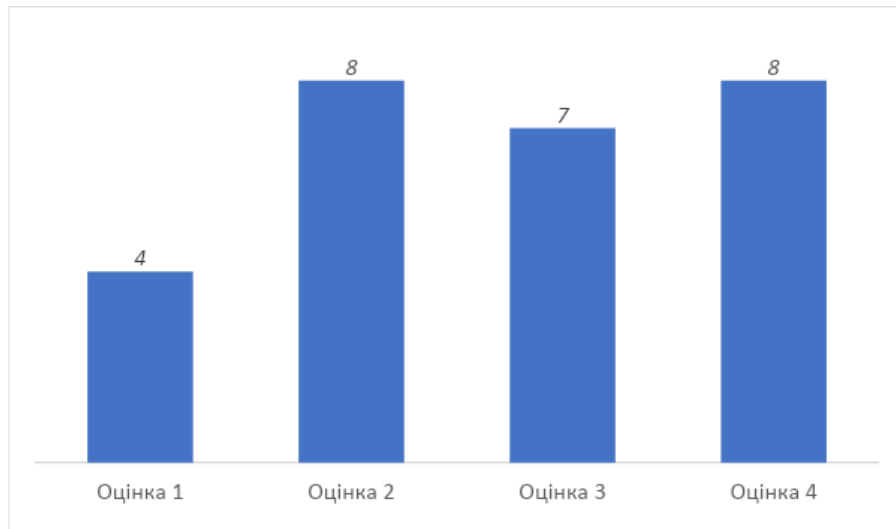
Відповіді опитаних на уточнююче запитання про наявні зручності в пункті пропуску свідчать про здебільшого некомфортні для пасажирів умови перетину кордону. Найчастіше бракує працюючих туалетів, пунктів харчування, місць для сидіння, навісів від дощу та сонця, тобто базових умов, відсутність яких не може компенсувати наявність Duty Free (рис. 14).

Рис 14. Наявність перелічених умов на пункті пропуску, *респондентів*



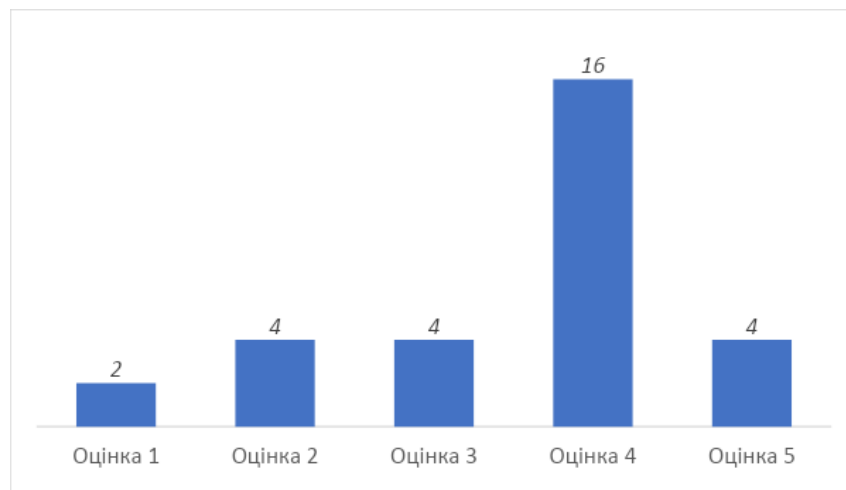
Навіть наявність туалетних кімнат на ППІ ще не означає їх відповідність потребам пасажирів. Понад дві третини опитаних незадоволені рівнем санітарних умов на пункті пропуску в Україні (оцінки від 1 до 3) і лише 8 учасників опитування поставили їм оцінку «добре» (рис.15).

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



Чимало отримано критичних відповідей (6) і невисоких 3-бальних оцінок (4) від респондентів стосовно якості мобільного та інтернет-зв'язку. Дві третини 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 дві третини опитаних самостійно з паспортом підходили до вікна паспортного контролю, фактично половини респондентів (12) паспорт взяв працівник ДПСУ, також 7 опитаним громадянам необхідно було вийти з транспортного засобу, третина респондентів залишали речі 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 (12 громадян), половина опитаних самостійно з паспортом підходили до віконця паспортного контролю, 4 з опитаних громадян зазначили про необхідність виходу з транспортного засобу, 9 з опитаних 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:

- ✓ створити пішохідну зону;
- ✓ відновити дорожнє покриття;
- ✓ привести у відповідність санітарні умови (чисті, працюючі туалетів);
- ✓ коректне ставлення з боку представників митниці;
- ✓ наявність освітлення у вечірній та нічний час;
- ✓ доступність зон для відпочинку;
- ✓ наявність місць для сидіння для очікування у черзі перед пішим переходом.