



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: липень, 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: 10 - 19 липня 2023 року.

Представлення даних

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

РЕЗУЛЬТАТИ ОПИТУВАННЯ

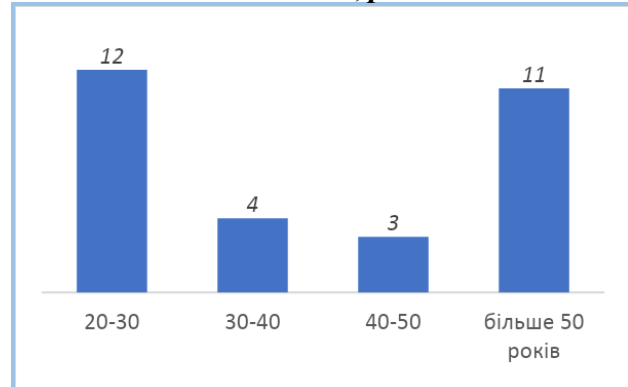
Основні характеристики респондентів

Більшість опитаних – молоді жінки (12 осіб) і люди старше 50 років (рис.1, рис 2).

Рис 1. Стать опитаних, респондентів

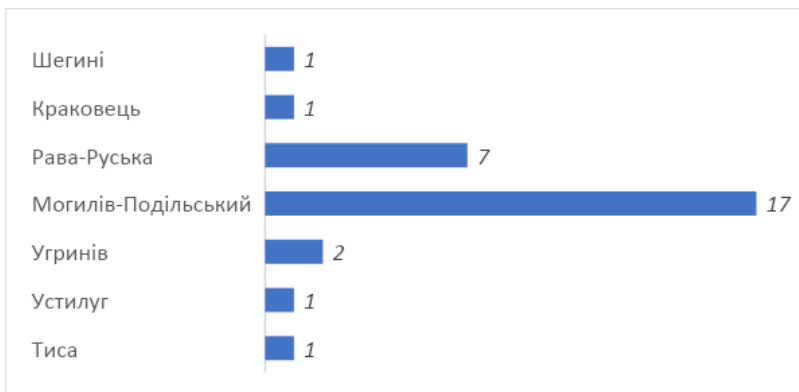


Рис 2. Вік опитаних, респондентів



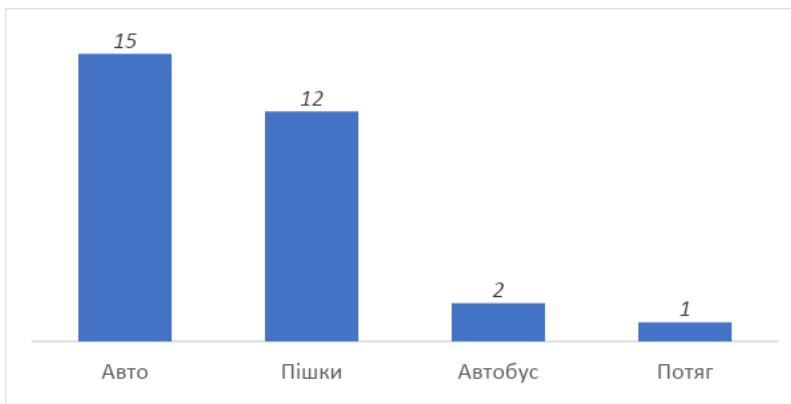
Переважає більшість опитаних (17 з 30 респондентів) перетинали кордон через пункт пропуску «Могилів-Подільський» (кордон Україна-Молдова), 7 пасажирів прямували через МАПП «Рава-Руська», 2 громадян їхали через МАПП «Угринів», та по одному респонденту – через МАПП «Шегині», МАПП «Краковець», МАПП «Устилуг» та МАПП «Тиса» (рис.3).

Рис 3. Пункт пропуску перетину кордону України, *респондентів*



Половина опитаних громадян перетинали українській кордон на автомобілі (15 учасників опитування) та 12 з 30 респондентів пішки, двоє опитаних на автобусі та 1 громадянин потягом (рис.4).

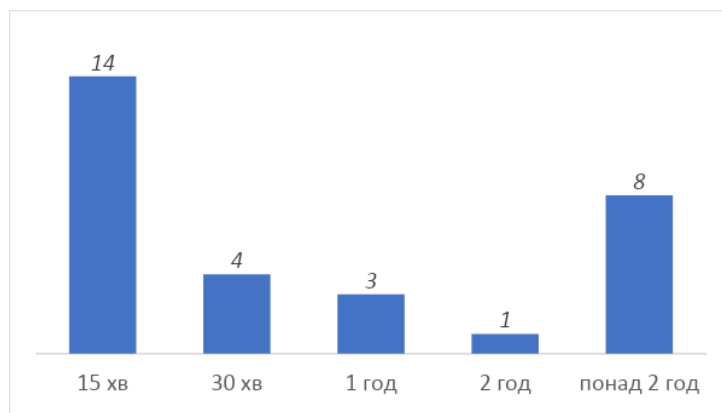
Рис 4. Спосіб перетину кордону, *респондентів*



Часові рамки перетину кордону

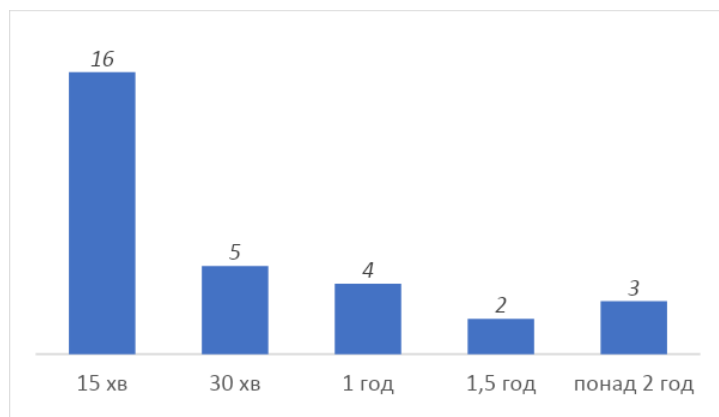
При поверненні в Україну 14 опитаних перебували перед пунктом пропуску іноземної держави не більше 15 хвилин, 4 громадянина – до 30 хвилин. Решта - 12 респондентів витратили годину або більше часу на перебування в черзі перед пунктом пропуску іноземної країни (рис.5).

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



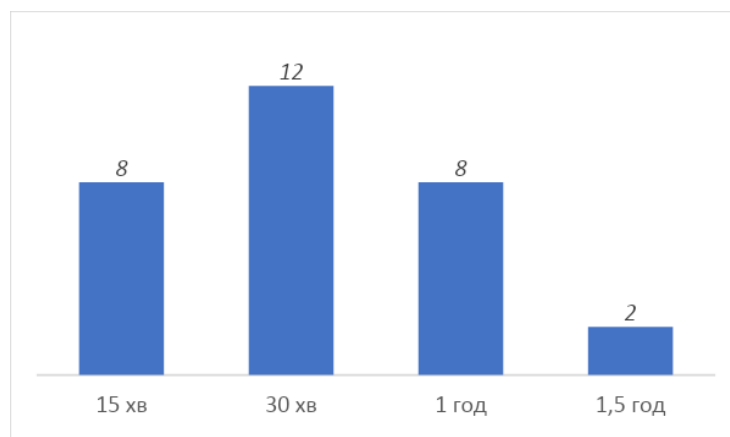
На перебування в самому пункті пропуску іноземної держави половина респондентів (16) витратили 15 хвилин, 5 громадян України – 30 хвилин та 9 опитаних – годину або більше (рис.6)

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



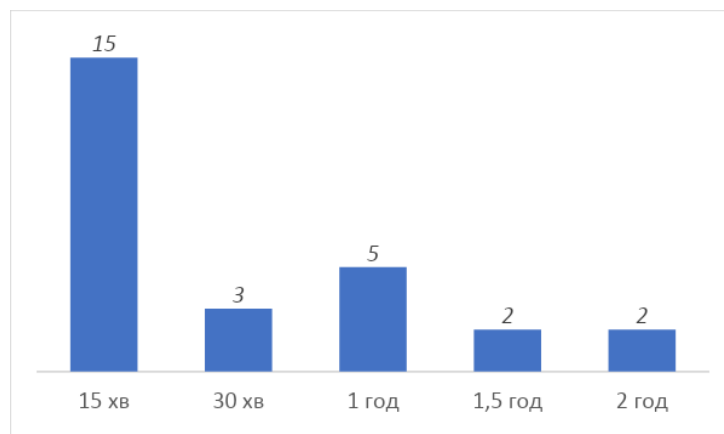
Більше часу очікування в черзі респонденти витратили перед українським пунктом пропуску, найчастіше респонденти зазначали 15 та 30 хвилин на очікування (8 та 12 осіб відповідно), за годину або більше - 10 респондентів (рис.7).

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



Час перебування на українському пункті пропуску 15 з опитаних оцінили до 15 хвилин, 3 – до 30 хвилин та 9 респондентів витратили годину або більше на перебування у пункту пропуску з української сторони (рис.8).

Рис 8. Час перебування на українському пункті пропуску, респондентів

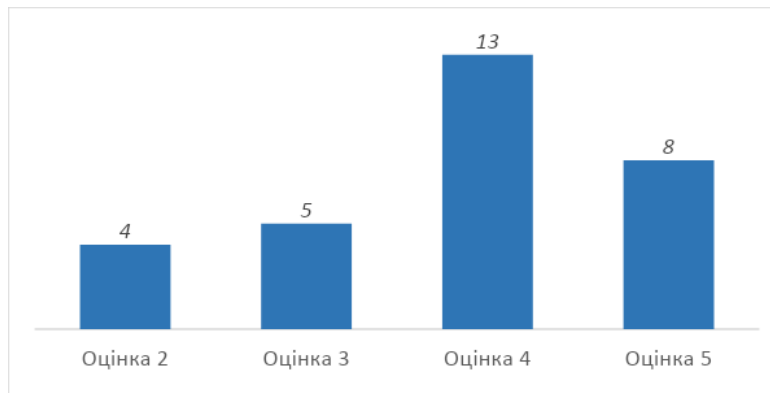


Отже, досить схожими є тенденції щодо часових витрат на перетин кордону пасажирями як на боці іноземних країн, так і з боку України, проте трохи довше респонденти очікували в черзі перед українським пунктом пропуску.

Стосовно організації перетину кордону

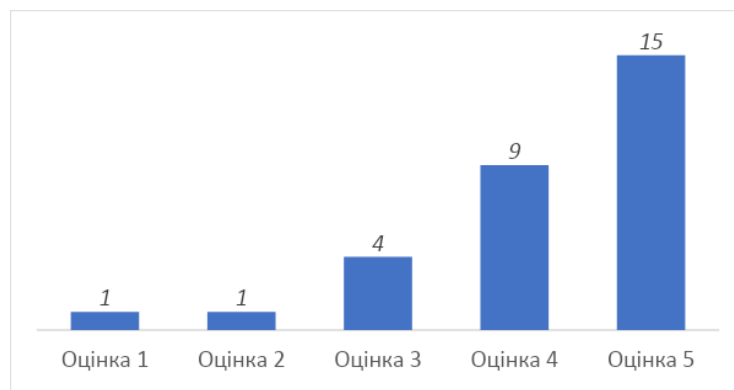
Більшість респондентів позитивно оцінили організацію перетину українського кордону. Зокрема 13 опитаних обрали оцінку «добре», 8 респондентів – «відмінно», 5 громадян – задовільно. Значно менше - 4 опитаних - висловили незадоволеність процедурою (рис. 9).

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



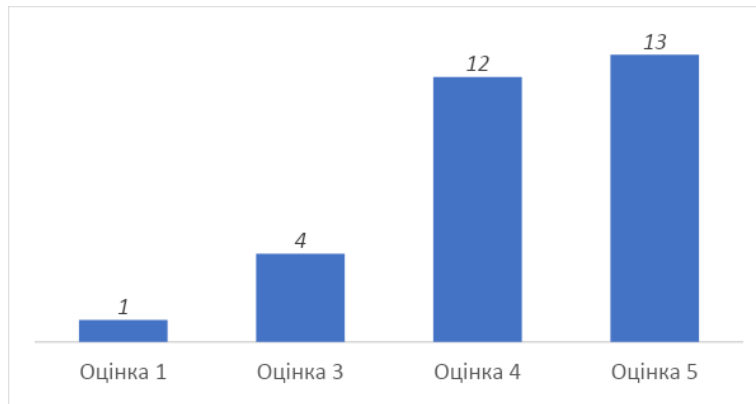
Краще оцінили опитані організацію перетину кордону з боку іноземних держав. Отримано половину відмінних оцінок, 9 з опитаних обрали оцінку «добре», 4 опитаних вочевидь мали певні зауваження й тому обслуговування оцінили як задовільне і 2 учасників опитування залишився незадоволеним організацією процедури перетину кордону з боку іноземних держав (рис. 10).

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



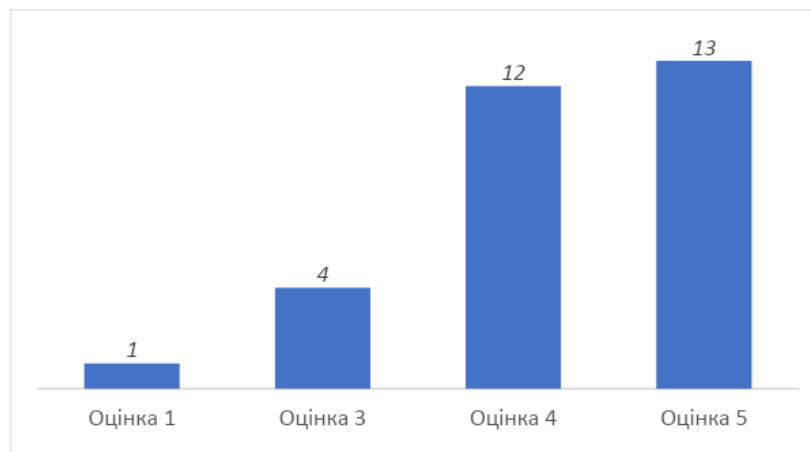
Високо оцінили респонденти якість обслуговування працівників Державної прикордонної служби України: 13 опитаних обрали оцінку «відмінно», 12 – «добре». Певні зауваження мають 4 респонденти, які оцінили якість обслуговування як «задовільне», серйозні зауваження - 1 респондент. (рис.11).

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: 13 опитаних поставили працівникам ДМСУ найвищий бал, 12 – «добре», четверо громадян вважають, що рівень обслуговування є задовільним, 1 учасник опитування надав оцінку найнижчу оцінку (рис. 12).

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

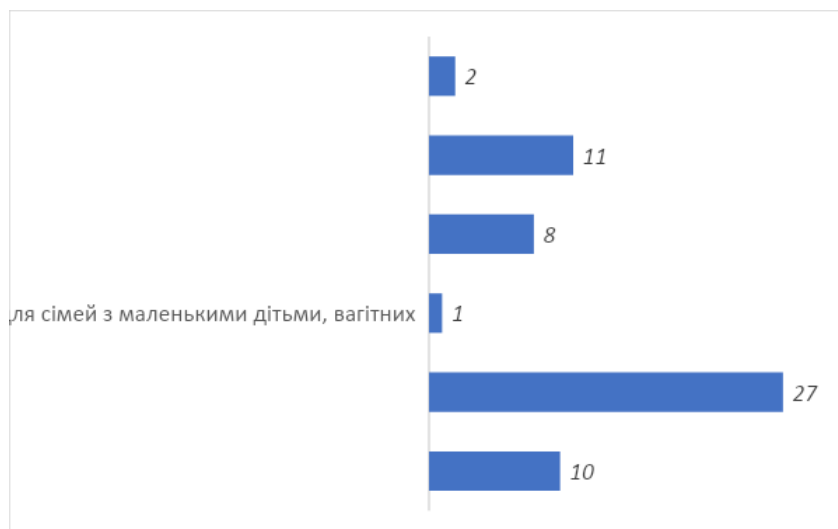


Причини незадоволення пасажирів

Здебільшого опитані незадоволені швидкістю перетину кордону, вважаючи її надто повільною. Особливо дратують черги, про які зазначили майже всі респонденти (27) і повільна робота працівників на ПП (10 опитаних). Третина опитаних громадян відчували суттєві незручності через закриті або відсутні туалети (11), 2 респонденти – через відсутність/низьку якість мобільного зв'язку. 8 опитаних вважають проблемою відсутність місць для прийому їжі. Також нарікання викликала відсутність спеціальних трапів для

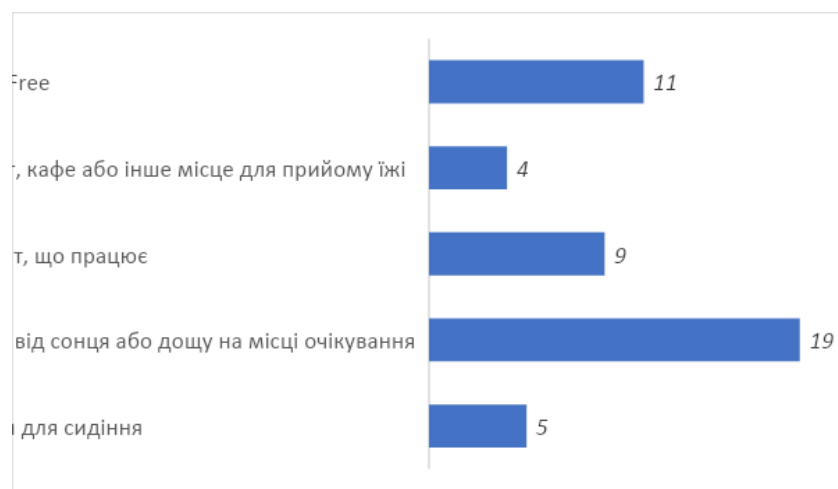
перевозки дітей у візочках та окремої черги для сімей з маленькими дітьми, вагітних (1 респондент) (рис. 13).

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).

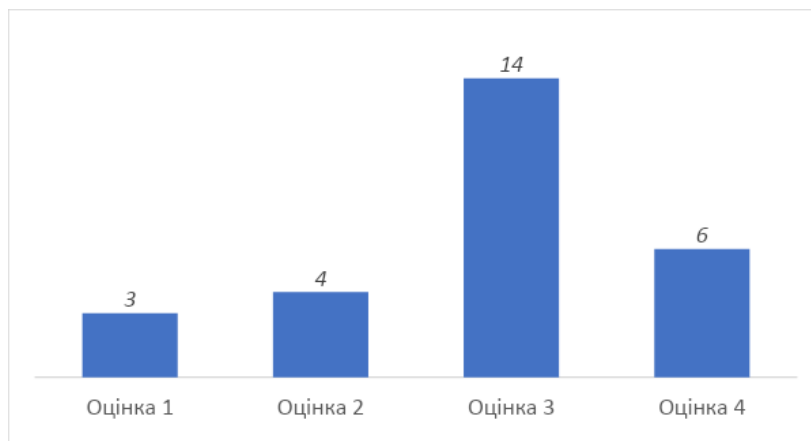
Рис 14. Наявність перелічених умов на пункті пропуску, респондентів



Навіть наявність туалетних кімнат на ПП ще не означає їх відповідність потребам пасажирів. Понад дві третини опитаних незадоволені рівнем санітарних умов на пункті

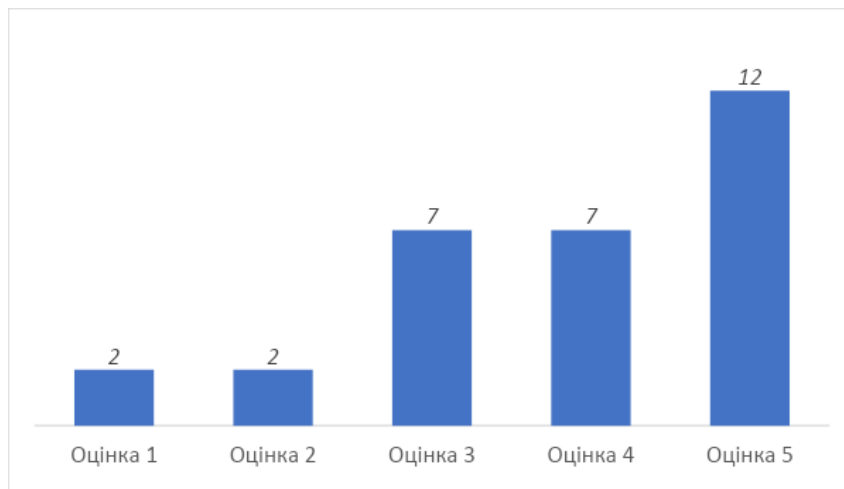
пропуску в Україні (оцінки від 1 до 3) і лише 6 учасників опитування поставили їм оцінку «добре» (рис.15).

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



Чимало отримано критичних відповідей (4) і невисоких 3-бальних оцінок (7) 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 понад дві третини опитаних самостійно з паспортом підходили до

віконця паспортного контролю, фактично у половини респондентів (13) паспорт взяв працівник ДПСУ, також 4 опитаним громадянам необхідно було вийти з транспортного засобу, у 6 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 (8 громадян), більше половини опитаних самостійно з паспортом підходили до віконця паспортного контролю (17 респондентів), 6 з опитаних громадян зазначили про необхідність виходу з транспортного засобу, 8 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:

- ✓ Якість санітарних умов, неможливість вийти з машини у пункті пропуску з маленькою дитиною
- ✓ У потязі випускали пасажирів у туалет у вагонах, які пройшли перевірку
- ✓ Покращити інфраструктуру українських пунктів пропуску