

Донецький інститут соціальних досліджень і політичного аналізу

**В.П.КІПЕНЬ**

**ДИНАМІКА ОТРИМАННЯ ВІЗ  
В КРАЇНИ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ  
НА ДОНЕЧЧИНІ**

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

Донецьк - 2013

Дослідження виконане в рамках проекту «Динаміка візово-міграційної практики країн ЄС в Донецькій області» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження»

## ЗМІСТ

<b>Вступ .....</b>	<b>3</b>
<b>Резюме .....</b>	<b>6</b>
<b>Розділ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЯВНИКІВ .....</b>	<b>10</b>
Демографічні і соціальні показники опитаних заявників Попередні відвідування країн Шенгену	
<b>Розділ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ОТРИМАННЯ ВІЗИ ТА ПРИЧИНИ ВІДМОВ .....</b>	<b>13</b>
Результативність клопотань Відмови і право на апеляцію Категорії віз, термін дії та термін перебування Швидкість оформлення віз	
<b>Розділ 3. ПРОЦЕДУРА ОТРИМАННЯ ВІЗИ .....</b>	<b>21</b>
Вимоги до документів Вартість візи Пільгові категорії заявників на отримання віз за спрощеною процедурою	
<b>Розділ 4. РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЗАЯВНИКІВ .....</b>	<b>29</b>
Задоволеність результатом Ставлення консульських працівників	
<b>Розділ 5. ІНТЕРВ'Ю З ГЕНЕРАЛЬНИМИ КОНСУЛАМИ .....</b>	<b>32</b>
<b>Summary .....</b>	<b>37</b>

## ВСТУП

Моніторинг практики отримання шенгенських віз українськими громадянами в 2013 році здійснювався в контексті двох особливостей, порівняно з попередніми хвилями спостережень. По-перше, специфіка визначалась тим, що Україна готувалась і обговорювала можливість підписання Угоди про Асоціацію з Європейським Союзом. Серед позитивних сподівань населення, як свідчили соціологічні опитування, одним з найпоширеніших було очікування швидкого отримання можливості безвізового перетину кордонів країн ЄС. Хоча відомо, що підписання Угоди та безвізовий режим для короткострокових поїздок до країн Шенгенської зони прямо між собою не пов'язані, але громадська думка бачила такий зв'язок і хотіла б негайного покращення ставлення до заявників віз у європейських консульствах та візових центрах. Другим фактором, яким накладав свій відбиток на моніторинг, постала потреба врахувати нові елементи лібералізації діючої Угоди про спрощення візового режиму між Україною та ЄС. 17 квітня 2013 р. відбувся розгляд Європейським Парламентом питання щодо ратифікації Угоди між Україною та Європейським Союзом про внесення змін до Угоди між Україною та Європейським Співтовариством про спрощення оформлення віз<sup>[1]</sup>. На додаток до 14-ти категорій, передбачених чинною Угодою, пільгами та перевагами отримали можливість скористатися додатково ще 9 категорій громадян України. Положеннями Угоди також передбачалося уточнення та спрощення низки технічних елементів діючих візових процедур, зокрема щодо чіткого визначення термінів дії багаторазових віз, врегулювання діяльності посередників та обмеження вартості їх послуг до 30 євро, запровадження безвізового режиму для осіб, які користуються біометричними службовими паспортами.

Хоча громадські сподівання на швидке впровадження безвізового режиму з ЄС досить поширені, фактичний стан руху України по цьому шляху дуже невпевнений. Україна і Євросоюз, віддаючи звіт у тому, що Угода лише частково пом'якшує умови поїздок людей до країн ЄС, почали безвізовий діалог 29 жовтня 2008 року. Через два роки - 22 листопада 2010 року - ЄС надав Україні План дій щодо скасування віз, який передбачає законодавчі зміни, ратифікацію низки міжнародних документів та належну імплементацію цих рішень на практиці. Виконання прийнятого Плану дій має привести до відміни візового режиму між ЄС та Україною та до безвізових поїздок українців до країн Шенгенської зони.

Виконання українською державою взятих зобов'язань по Плану дій відстає від запланованого. Це зафіксовано моніторинговим комітетом ЄС. Так що перспектива

---

<sup>1</sup> На шляху інтеграції України до ЄС. Інформаційний бюлетень з євроінтеграційних питань. – К., 2013.- №1 (січень-березень).- С.13-14.

безвізових подорожей до Європи віддаляється для пересічних українців. Обіцянки влади 2010-го року добитись підписання угоди про безвізовий режим з країнами Шенгену до ЄВРО-2012 виявились нереалізованими. Після зриву Україною переговорів про Асоціацію з ЄС і не підписання договору 28-29 листопада 2013 року на саміті країн Східного партнерства у Вільнюсі дуже сумнівним видається також очікуване фіксування завершення Україною першого законодавчого етапу виконання Плану дій. Українські громадяни змушені проходити нерідко нелегкі процедури оформлення шенгенських віз.

Нинішній моніторинг мав дати відповіді на низку питань. Чи прийняті до виконання нові додаткові затверджені компоненти Угоди про спрощення оформлення віз? Чи фіксується позитивна динаміка у полегшенні вимог візовими службами європейських країн? Чи вплинув на візову практику консульств ЄС в цьому році переговорний процес підготовки і очікуваного підписання Угоди про асоціацію України з Європейським Союзом?

Моніторинг традиційно здійснювався в загальноукраїнському масштабі громадськими організаціями в рамках ідеї громадської кампанії лобювання лібералізації візової політики і візової практики ЄС щодо України. Моніторингові організації об'єднані у громадську коаліцію «Європа без бар'єрів» ([www.novisa.org.ua](http://www.novisa.org.ua)), створену 2008 року. «Європа без бар'єрів» включає нині біля 10 громадських організацій з тих міст України, де знаходяться посольства, генеральні консульства і візові центри країн Європейського Союзу.

В Донецькій області учасником громадської ініціативи «Європа без бар'єрів» є Донецький Інститут соціальних досліджень і політичного аналізу. За попередні роки нами і нашими партнерами в Україні здійснено шість хвиль загальноукраїнського моніторингу практики оформлення шенгенських віз і виконання зобов'язань у видачі віз країн ЄС громадянам України. З їх результатами ми вже знайомили у попередніх публікаціях ДІСДПА. [2] Зараз представляємо результати сьомої хвилі моніторингу консульств і візових служб країн Євросоюзу в Донецькій області, виділяючи певні тенденції та особливості змін візової практики у деяких консульствах країн Шенгену.

Ми моніторили два генеральні консульства – Чеської республіки в Донецьку і Греції у Маріуполі та відкритий на початку 2012 року в Донецьку сервісний візовий центр з правом

---

<sup>2</sup> Кіпень В. Особливості отримання віз в країни Європейського Союзу на Донеччині. - Донецьк: Сх.видавн.дім, 2012. – 48 с.; Кіпень В.П. Віза в Шенген для України. – Донецьк: ДІСДПА, 2010. – 98 с.; Кіпень В., Авксентьев М. Шлях в Шенген: візова політика щодо українців (моніторинг консульств Чехії і Греції). - Донецьк: ДІСДПА, 2009. – 89 с.

прийому заяв і супровідних документів для оформлення віз до десяти держав Європи. У візовому центрі опитувались заявники на отримання віз лише до Німеччини.

Кожна установа, що моніторилась, має свою специфіку. Чеське генеральне консульство раніше було найбільш активне в плані видачі віз. Офіційна статистика Єврокомісії зафіксувала надання ним в 2011 році 30 164 віз українським громадянам. У наступні роки ця кількість дещо зменшилась. Одна з причин, за словами Генерального консула Ондreja Моравека, збільшення надання багаторазових віз нашим громадянам. Генеральне консульство Греції мало значно скромніші показники чисельності виданих віз в 2011 році – 7 904. Проте в подальшому демонструє різке збільшення, щороку подвоюючи кількість виданих віз. Генеральний консул Дімітріс Папандреу навів наступні дані: в 2012 році видано на рівні 15 тис., за 10 місяців 2013 року – біля 30 тис. Інтенсивність роботи візового центру невідома, відкритих даних ще немає, а на запити не відповідають. Різняться також і контингент заявників кожного з консульств. При наявній специфіці кожної з установ маємо дослідити дотримання всіма тих загальних для візових служб ЄС правил, які визначаються Угодою між Україною та Європейським Союзом і Візовим кодексом ЄС.

Новацією даного моніторингу є доповнення результатів опитування заявників на візи інтерв'юванням генеральних консулів дипломатичних установ щодо візових питань. Це дозволяє дати більш об'ємне бачення ситуації з візовою політикою країн Шенгену.

Отримані і оброблені нами дані стануть частиною загальноукраїнських результатів дослідження візової практики країн Шенгену, які будуть представлені «Європою без бар'єрів» на початку 2014 року в Києві. Виведений на основі виробленої методики рейтинг візових служб країн-членів ЄС буде, як і в минулі роки, індикатором громадської оцінки ставлення європейських держав до України та її громадян. На такій ґрунтовній доказовій базі наших моніторингових виробляються узагальнення, зауваження та рекомендації для подальшої лібералізації процесу отримання шенгенських віз нашими громадянами і, таким чином, захисту прав людей на свободу пересування.

Проект **«Динаміка візово-міграційної практики країн ЄС в Донецькій області»** підтриманий Міжнародним фондом «Відродження» і реалізувався у вересні-листопаді 2013 року. Проінтерв'ювано 180 заявників на візу (по 60 осіб) по отриманню ними відповіді в трьох установах – генеральних консульствах Чехії і Греції в Донецьку і Маріуполі та візовому центрі в Донецьку подавачів документів на поїздку в Німеччину. Методом збору інформації стало анонімне інтерв'ювання заявників по їх виходу з установ після оголошення результату клопотання про візу. Інтерв'ю проводилось за стандартизованим опитувальником. Була застосована випадкова вибірка заявників консульств. У вибірку не попадали представники туристичних агентств.

**ДИНАМІКА ОТРИМАННЯ ВІЗ В КРАЇНИ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ  
НА ДОНЕЧЧИНІ  
РЕЗЮМЕ АНАЛІТИЧНОГО ЗВІТУ**

Моніторинг 2013 року засвідчив, що нові додаткові затверджені компоненти Угоди про спрощення оформлення віз прийняті до виконання працівниками візових служб установ європейських країн, проте реалізуються нерідко непослідовно та вибірково. Залишається помітною різниця в підходах до трактування процедури оформлення віз у різних консульствах та візовому центрі. На візову практику консульств ЄС в цьому році переговорний процес підготовки і очікуваного підписання Угоди про асоціацію України з Європейським Союзом не вплинув: робота установ, що моніторились, здійснювалась у напрацьованому стандартному режимі. Спостереження не зафіксувало ні послаблень у вимогах до оформлення документів на шенгенську візу, ні збільшення жорсткості підходів. Аналіз ефективності виконання Угоди в 2013 році продемонстрував як позитивні зміни в роботі певних консульських установ і ставленні українців до процедур надання візи, так і проблемні для українців зони, більшість з яких, на жаль, були передані у спадок від минулих років.

1. Загальна результативність процесу отримання віз продовжує залишатися досить високою, і в 2013 році вона склала 89%. У той же час у порівнянні з попереднім роком кількість тих, хто отримав відмову, збільшилася з 5% до 11%. Особливо істотно збільшилася частка тих, хто отримав відмову, серед заявників консульства Греції - з 3% до 13%. З огляду на істотні досягнення грецького консульства у 2012 році, ці дані можна сприймати як часткове повернення практики відмов у цьому консульстві. Найбільш відкритим до заявників залишається консульство Чехії, серед заявників якого тільки 7% отримали відмову.
2. З 2010 року до мінімуму були зведені випадки відмови без надання роз'яснень, і в 2013 році це досягнення було збережене: тільки в одному випадку заявник відповів, що не отримав роз'яснень відносно того, чому йому було відмовлено у наданні візи.
3. Кожний другий з тих, кому було відмовлено, причиною відмови назвав неповний комплект необхідних документів. Другою поширеною причиною стала негативна думка співробітників консульства щодо відповідності фактичної мети виїзду заявленої. Решта причин називалась порівняно рідко, в тому числі і «невиконання вимог, обов'язкових для отримання візи» — причина, яка часто називалася в 2012 році.

4. Є певна тенденція до деякого збільшення частки тих заявників, хто після відмови у наданні візи не отримав роз'яснень щодо їх права на апеляцію - в 2013 році майже дві третини опитаних (63%) відповіли, що не отримували таких роз'яснень. У попередньому році таких було лише 56%. З іншого боку, реально мають намір скористатися цим правом лише 42% «відмовників», але це більше, ніж у 2012 року, коли тільки один з восьми «відмовників» мав намір боротися за отримання візи шляхом подання апеляції.
5. У 2013 році тільки 77% із заявників отримали візу категорії С (категорія віз до країн Шенгенської зони), у той час як візи національної категорії (категорія D) отримали 12 % — і частка цих респондентів збільшилася з 8% в 2012 році. Також збільшилося число і тих заявників, які звернулися за отримання транзитної візи (категорія В). Істотне значення при цьому має те, в якій установі клопотали про видачу віз: так, у візовому центрі заявники отримали виключно візи категорії С, в чеському консульстві кожен четвертий отримував візу категорії D, а в грецькому консульстві 13% взагалі не змогли відповісти на питання про категорію запитуваної візи. При цьому істотних розбіжностей між категоріями запитаної і отриманої віз практично немає. Основна частка всіх відмов відноситься до замовлених віз категорії С.
6. Прогрес у питанні збільшення видачі мультівіз нерівномірний і залишається багато в чому залежним від політики керівництва конкретної установи. До позитивних змін 2013 року можна віднести збільшення частки тих заявників, які отримали за результатами розгляду багаторазову візу: якщо в 2012 році ця частка становила 16%, то в 2013 році - збільшилася до 28%. Однак окремо по консульствах картина відрізняється: збільшення видачі мультівіз спостерігалось у візовому центрі та консульстві Чехії (в останньому їх отримав практично кожен другий з тих, хто звернувся), в консульстві Греції їх кількість, навпаки, скоротилося до мінімальних 2% (показник 2011 року).
7. У 2013 році істотно змінилася картина щодо найбільш типових термінів дії віз, про які клопотали заявники. Кожен четвертий заявник цього року клопотав про мінімальний термін (до 9 днів), в той час як в 2012 році про такий строк клопотали тільки 8% заявників. Передусім, різко збільшилася кількість клопотань про короткий строк серед заявників консульства Греції — жодного у 2012 і кожен другий у 2013 році. У той же час збільшилися терміни візи, про які клопотали заявники консульства Чехії: 43% опитаних були націлені на отримання візи на термін від 90 днів і більше.
8. 88% опитаних відповіли, що пройшло не більше 10 днів з дня подання документів. Таким чином, узгоджені строки розгляду клопотань громадян були витримані співробітниками консульських установ. Найбільш поширеним терміном розглядання клопотання є тиждень з дня подання документів. У порівнянні з минулорічними дослідженнями, випадки значного

перевищення 10-денного строку у грецькому консульстві фактично зовсім не спостерігаються. У цьому сенсі грецьке консульство покращило свою роботу.

9. У 2013 році консульські працівники продовжували практику залучення додаткових документів для підтвердження мети поїздки чи особи заявника. Серед документів, що вимагались працівниками консульств та візового центру, такими, що згадувались найбільше, були медична страховка (була названа 92% респондентами), запрошення, внутрішній паспорт та підтвердження наявності коштів (по 88% згадувань).
10. Різниця у вимогах в консульствах щодо комплекту документів лишається достатньо помітною. Найбільш прискіпливим залишилось грецьке консульство, співробітники якого вимагали вдвічі більше документів, ніж їх колеги з чеського консульства чи візового центру.
11. Позитивним надбанням у роботі консульських установ є те, що в цьому році лише один респондент відповів «так» на питання, чи вимагалась від нього реєстрація у консульстві після повернення. Ще торік отримані нами дані свідчили про те, що консульство Греції в Маріуполі подібну практику застосовувало масово — 58% респондентів тоді заявили, що їм пред'явили вимогу реєстрації у консульстві після повернення. Як бачимо, мають місце позитивні зрушення.
12. Співвідношення оплачуваних і безоплатних віз в цьому році свідчить про збереження тенденції до збільшення частки тих заявників, що оплачують консульській збір: три чверті заявників відповіли, що мали сплатити цей збір. Особливо висока частка тих, хто оплачує збір, виявилися серед заявників грецького консульства. у той час як претендували на право отримання безоплатної візи більше ніж три чверті заявників грецького консульства. Напроти, у чеському консульстві кожен третій заявник не оплачував консульській збір, у тому числі були звільнені від нього всі ті, хто заявив про професійну або навчальну мету поїздки.
13. У той же час зростає кількості тих заявників, хто не відносив себе до жодної пільгової групи заявників. Якщо торік таких було лише 19%, то у цьому році вони склали абсолютну більшість — 52%. Найбільше вони представлені серед заявників візового центру (там їх 76%), а от серед заявників грецького консульства їх значно менше — тільки 15%.
14. Рівень задоволеності процедурою отримання візи серед опитаних громадян в 2013 році є у цілому досить високий: 93% відповіли, що задоволені. Однак вже традиційно невдоволені розподілилися між консульствами і візовим центром нерівномірно. Найбільше невдоволених — серед заявників грецького консульства. Із заявників на візи в Грецію 30% висловили своє незадоволення результатом отримання візи, і якщо спів-



ставити цей показник із минулим роком, то він не змінився зовсім. Більшою мірою це є наслідком політики грецького консульства в Маріуполі щодо перегляду співробітниками консульства типу візи та строків її дії, що зводилось у кінцевому рахунку до надання іншого типу візи чи скорочення її терміну.

15. Майже усі опитані респонденти відповіли, що з боку співробітників консульських установ мала місце досить чемна поведінка і повага. Певним винятком є відповіді частини заявників грецького консульства, серед яких 7% не змогли оцінити рівень поваги співробітників консульства. Можна припустити, що у даному випадку мав місце конфлікт між лояльним відношенням персонально до працівників установи і незадоволенням самою процедурою та отриманим результатом. Але цей показник істотно зменшився порівняно з минулим роком, коли тим, хто вагався з оцінкою, був майже кожен третій.

## Розділ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЯВНИКІВ

Розподіл опитаних за гендерною ознакою в цілому є нормальним і відповідає відомій структурі дорослого населення України: 56% жінок і 44% чоловіків. У розрізі відвідувачів окремих консульств та візових центрів структура залишилась незмінною.

*Таблиця 1. Стать респондентів*

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Чоловіки	23	38,3%	28	46,7%	28	46,7%	79	43,9%
Жінки	37	61,7%	32	53,3%	32	53,3%	101	56,1%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

У дослідженій групі заявників найбільш представленими є заявники у віці від 20 до 29 років , їх частка в загальній вибірці склала 27%. У цілому більше 70 % заявників - це люди у віці від 20 до 49 років. Молоді люди у віці до 19 років у цьому році склали істотно меншу частку - 7% (у 2012 році — 13 %), також знизилася частка заявників у пенсійному віці (від 60 років) - до 9% (у 2012 році — 14 %). У результаті, якщо минулого року вікові групи були розподілені порівняно рівномірно, то за результатами даного дослідження розподілення прийняло «вигнуту» форму, у якій найбільш представлені середньовікові групи, які традиційно більш соціально пристосовані і активні .

Відмінності у віковому розподілі між установами в цілому незначні, але слід відзначити порівняно велику вагу молодих заявників (15-19 років) в консульстві Чехії - 12%, у той час як у візовому центрі Німеччини їх частка склала всього 3%, у консульстві Греції - 5%. Взагалі, середній вік заявників консульства Чехії склав 35,8 років , консульства Греції - 38,9 років, візового центру Німеччини — 38,8 років. Таке переважання молоді серед заявників консульства Чехії пояснюється інтересом серед українців до освітнього, культурного і ділового потенціалу цієї країни.

*Таблиця 2. Вік респондентів*

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
15-19	3	5,0%	2	3,3%	7	11,7%	12	6,7%
20-29	14	23,3%	18	30,0%	17	28,3%	49	27,2%
30-39	12	20,0%	15	25,0%	12	20,0%	39	21,7%
40-49	16	26,7%	10	16,7%	14	23,3%	40	22,2%
50-59	10	16,7%	9	15,0%	5	8,3%	24	13,3%
60-75	5	8,3%	6	10,0%	5	8,3%	16	8,9%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

У порівнянні з даними минулорічного дослідження, істотно зросла частка заявників, що на момент проведення опитування мали роботу - з 51% до 69%. Зростання кількості зайнятих характерно для заявників усіх трьох установ, але особливо виразно зросла частка працюючих серед заявників візового центру Німеччини — з 48% до 72%.

**Таблиця 3. Відповідь на питання «Чи працюєте Ви?»**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	43	71,7%	43	71,7%	38	63,3%	124	68,9%
НІ	17	28,3%	17	28,3%	22	36,7%	56	31,1%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

Серед непрацюючих заявників найбільшу частку так само становлять пенсіонери (32%) і студенти (30%), однак у порівнянні з минулим роком частка студентів дещо скоротилася, але разом з тим зросла частка тих, хто не працює з причини догляду за дитиною. У 2013 році частка таких респондентів склала 18% (від всього числа непрацюючих), в 2012 - всього 1%. Особливо багато заявників, що доглядають за дитиною, серед відвідувачів консульства Греції — майже кожен четвертий (24%) від числа непрацюючих. Серед непрацюючих відвідувачів візового центру Німеччини абсолютно переважають пенсіонери (65%), у той час як серед цієї ж категорії заявників консульства Чехії переважають студенти (46%).

**Таблиця 4а. Рід занять тих, хто не працює**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
доглядаєте за дитиною	4	23,5%	2	11,8%	4	18,2%	10	17,9%
домогосподарка	1	5,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	1,8%
пенсіонер	3	17,6%	11	64,7%	4	18,2%	18	32,1%
студент/-ка	4	23,5%	3	17,6%	10	45,5%	17	30,4%
учень	0	0,0%	1	5,9%	2	9,1%	3	5,4%
тимчасово не працюєте	5	29,4%	0	0,0%	2	9,1%	7	12,5%
<b>Разом</b>	17	100,0%	17	100,0%	22	100,0%	56	100,0%

Аудиторії заявників по окремим установам істотно відрізняються за родом занять та рівнем кваліфікації заявників. Як і в минулі роки, серед заявників Греції істотну частку становлять кваліфіковані працівники, причому ця частка зросла порівняно з 2012 роком — з 18% до 26%. У теж час частка робітників серед заявників консульства Чехії та візового центру Німеччини не перевищує 3,5%. Найбільш поширений заявник у всіх трьох закладах - кваліфікований фахівець з вищою освітою (43% по всьому масиву). Серед заявників консульства Чехії більше половини опитаних зазначили, що вони займають керівні посади різного рівня.

**Таблиця 4б. Рід занять тих, хто працює**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Керівник/заступник / приватний підприємець	3	7,0%	9	20,9%	10	26,3%	22	17,7%
Керівник підрозділу/організації	6	14,0%	7	16,3%	11	28,9%	24	19,4%
Кваліфікований фахівець з вищою освітою	16	37,2%	21	48,8%	16	42,1%	53	42,7%
Кваліфікований фахівець з сер. спец. освітою	7	16,3%	3	7,0%	0	0,0%	10	8,1%
Кваліфікований працівник	11	25,6%	1	2,3%	1	2,6%	13	10,5%
Інше	0	0,0%	2	4,7%	0	0,0%	2	1,6%
<b>Разом</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>	<b>124</b>	<b>100,0%</b>

Важливим показником, що характеризує контингент заявників, є актуальний досвід відвідування країн Шенгенської зони. Дані попередніх досліджень свідчили про переважання серед заявників тих, хто вже має досвід неодноразових відвідувань європейських країн - у 2012 році таких виявилось майже половина (46 %) , а разом з тими , хто мав досвід однієї поїздки — 64%. Дані 2013 року в цілому відобразили аналогічну структуру опитаних: 44% тих , хто має багаторазовий досвід поїздок до Європи, а з тими, хто мав досвід однієї поїздки — 75%. Слід зазначити, що істотно виросла частка останньої названої категорії - тих, хто має досвід однієї поїздки. Це зростання в основному забезпечили заявники консульства Греції. У той же час серед заявників ВЦ Німеччини збільшилася частка тих, хто взагалі не мав досвіду виїзду. У цілому ж по всіх опитаних заявникам частка тих, хто не має досвіду виїзду в європейські країни, збереглася на рівні 24 %.

**Таблиця 5. Скільки разів Ви відвідували країни Шенгену за останні 2 роки?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Жодного разу	7	11,7%	19	31,7%	18	30,0%	44	24,4%
Один раз	26	43,3%	17	28,3%	14	23,3%	57	31,7%
Більше одного разу	27	45,0%	24	40,0%	28	46,7%	79	43,9%
<b>Разом</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>180</b>	<b>100,0%</b>

Якщо підбити підсумки щодо соціального портрету заявників, то можна стверджувати, що особливих змін у цьому портреті не відбулося за останні роки. Найчастіше заявники — це відносно молоді люди (в середньому 37 років), які мають роботу і переважно вищу освіту. Окремі характерні категорії складають студенти (націлені в основному до Чехії) і пенсіонери, що мають менший досвід відвідування європейських країн.

## Розділ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ОТРИМАННЯ ВІЗИ ТА ПРИЧИНИ ВІДМОВ

### Результативність клопотань

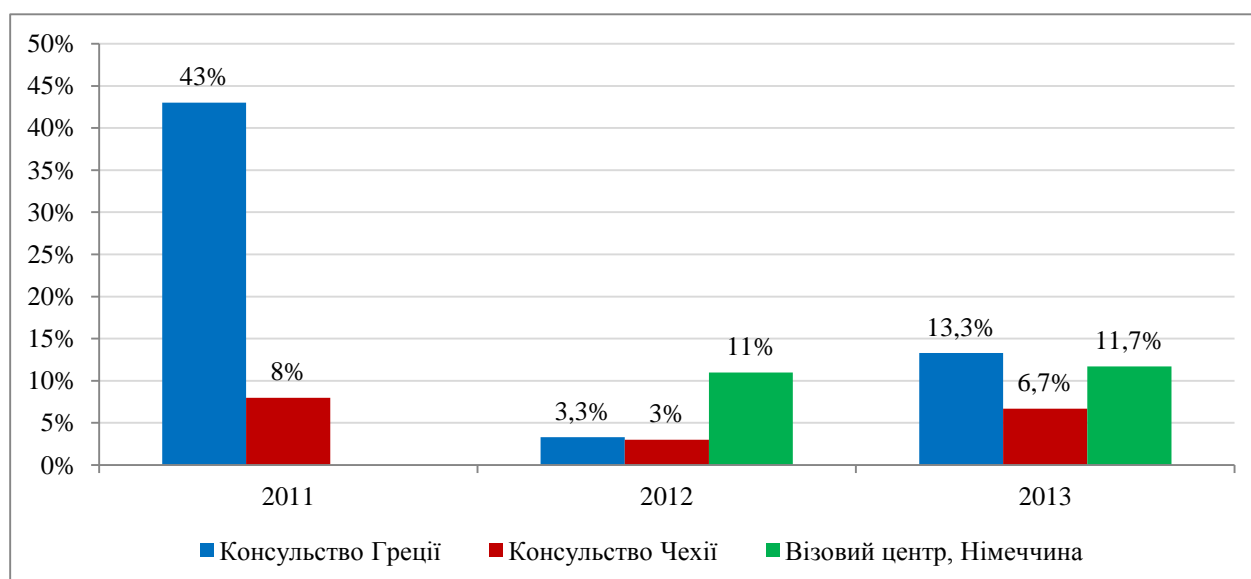
Загальна результативність процесу отримання віз продовжує залишатися досить високою і в 2013 році вона склала 89%. У той же час у порівнянні з попереднім роком кількість тих, хто отримав відмову, збільшилася з 5% до 11%. Особливо істотно збільшилася частка тих, хто отримав відмову, серед заявників консульства Греції - з 3% до 13%. З огляду на істотні досягнення грецького консульства у 2012 році, ці дані можна сприймати як неусталеність позитивних змін практики надання віз у цьому консульстві.

*Таблиця 6. Результат отримання візи*

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	52	86,7%	53	88,3%	56	93,3%	161	89,4%
НІ	8	13,3%	7	11,7%	4	6,7%	19	10,6%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

І все ж порівняно із результатами обстеження у 2010-2011 років, 13% тих, що отримали відмову, виглядають позитивним досягненням у роботі грецького консульства. Майже такий результат продемонстрував і візовий центр Німеччини - 12% «відмовників». Найбільш відкритим до заявників залишається консульство Чехії, серед заявників якого тільки 7% отримали відмову.

*Рис.1. Частки заявників, що отримали відмову по результатам розгляду заявки на протязі 2011-2013 років*



## Відмови і право на апеляцію

Згідно чинному Візовому кодексу ЄС, відмова від надання візи повинна містити мотивувальну частину. Відповідно до нашого аналізу практики видачі віз, з 2010 року до мінімуму були зведені випадки відмови без надання роз'яснень. Не змінилася ситуація і в 2013 році: тільки в одному випадку респондент відповів, що не отримав роз'яснень.

**Таблиця 7. Надання роз'яснень щодо причин відмови**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Некомплектні документи	4	50,0%	4	57,1%	2	50,0%	10	52,6%
Відсутність достатніх коштів	0	0,0%	1	14,3%	0	0,0%	1	5,3%
Співробітник консульства вважає, що ціль моєї поїздки інша, ніж заявлена в заяві/декларації	4	50,0%	1	14,3%	2	50,0%	7	36,8%
Не пройшов рік після попередньої відмови	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Невиконання вимог, обов'язкових для отримання візи	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Я – у списку небажаних осіб	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Недостатній термін дії паспорта	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Інше	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Ніяк не пояснили/важко відповісти	0	0,0%	1	14,3%	0	0,0%	1	5,3%
Разом	8	100%	7	100%	4	100%	19	100%

У абсолютній більшості випадків (52%) причиною відмови був неповний комплект необхідних документів. Другою поширеною причиною була негативна думка співробітників консульства щодо відповідності фактичної мети виїзду заявлених (в 36% випадків називалася ця причина). Решта причин називалась порівняно рідко, в тому числі і «невиконання вимог, обов'язкових для отримання візи» - причина, яка порівняно часто називалася в 2012 році.

Варто відзначити, що певні підстави для сумнівів щодо мети поїздки частина громадян дає: так на питання «Чи доводилось Вам користуватися Шенгенською візою для працевлаштування в країнах ЄС?» 20% опитаних відповіли позитивно, 13% допускають таку можливість в майбутньому, хоча працевлаштування за Шенгенською візою заборонене. Правда, при коментуванні відповідей щодо даного питання, слід також взяти до уваги, що частина опитаних клопотали про візу, яка дозволяє легальне працевлаштування отримувача її. Більшою мірою це відноситься до заявників грецького консульства, де отримують візу моряки та водії.

**Таблиця 8. Чи доводилось Вам користуватися Шенгенською візою для працевлаштування в країнах ЄС?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	12	20,0%	1	1,7%	3	5,0%	16	8,9%
Ні, але допускаю можливість	8	13,3%	12	20,0%	13	21,7%	33	18,3%
Ні, не допускаю можливості	40	66,7%	47	78,3%	44	73,3%	131	72,8%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

Аналіз відповідей респондентів щодо того, роз'яснювали їм співробітники установ їх права на апеляцію, демонструє тенденцію до деякого збільшення частки тих, хто не отримав таких роз'яснень - в 2013 році майже дві третини опитаних (63%) відповіли, що не отримували таких роз'яснень. У попередньому році таких було лише 56%.

**Таблиця 9. Надання роз'яснень щодо права на апеляцію**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	2	25,0%	5	71,4%	0	0,0%	7	36,8%
НІ	6	75,0%	2	28,6%	4	100,0%	12	63,2%
<b>Разом</b>	8	100,0%	7	100,0%	4	100,0%	19	100,0%

Важливим є розуміння заявниками можливостей, які дає право на апеляцію, і готовність скористатися цим правом. Як показали дані торішнього дослідження, тільки один з восьми респондентів, які отримали роз'яснення щодо їх права на апеляцію, був готовий скористатися цим правом. Цього року частка заявників, готових звернутися з апеляцією, вже виросла до 42%. Причому основним аргументом тих, хто все ж відмовився від намірів звертатися з апеляцією, був «незрозумілий алгоритм дій».

**Таблиця 10. Плани скористатись правом на апеляцію**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	6	75,0%	2	28,6%	0	0,0%	8	42,1%
НІ	2	25,0%	5	71,4%	4	100,0%	11	57,9%
<b>Разом</b>	8	100,0%	7	100,0%	4	100,0%	19	100,0%

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
<b>Чому Ви не збираєтесь скористатись правом на апеляцію?</b>								
Це забирає багато часу і коштів	0	0,0%	2	40,0%	0	0,0%	2	18,2%
Не зрозумілий алгоритм дій	0	0,0%	2	40,0%	2	50,0%	4	36,4%
Не вірю, що зможу дістати позит. рішення	0	0,0%	1	20,0%	1	25,0%	2	18,2%
Погоджусь з причиною відмови	2	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	18,2%
Інше	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	1	9,1%
Разом	2	100,0%	5	100,0%	4	100,0%	11	100,0%

### Категорії віз, термін дії та термін перебування

Характерною особливістю вибірки респондентів у 2013 році стало те, що тільки 77% з них отримували візу категорії С (категорія віз до країн Шенгенської зони), у той час як візи національної категорії (категорія D) отримали 12 % — і частка цих респондентів збільшилася з 8% в 2012 році. Також збільшилося число і тих заявників, які звернулися за отримання транзитної візи (категорія В). Істотне значення при цьому має те, в якій установі клопотали про видачу віз: так, у візовому центрі заявники отримали виключно візи категорії С, в чеському консульстві кожен четвертий отримував візу національної категорії, а в грецькому консульстві 13% взагалі не змогли відповісти на питання про категорії запитуваної візи.

*Таблиця 11. Символ (категорія) візи, яку було отримано*

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
В	8	15,4%	0	0,0%	1	1,8%	9	5,6%
С	31	59,6%	53	100,0%	40	71,4%	124	77,0%
D	6	11,5%	0	0,0%	14	25,0%	20	12,4%
Важко відповісти	7	13,5%	0	0,0%	1	1,8%	8	5,0%
Разом	52	100,0%	53	100,0%	56	100,0%	161	100,0%

При цьому істотних розбіжностей між категоріями запитаної і отриманої віз практично немає. Основна частка всіх відмов відноситься до замовлених віз категорії С.



**Таблиця 12. Символ (категорія) візи, про яку клопотали**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
В	9	15,0%	0	0,0%	1	1,7%	10	5,6%
С	36	60,0%	59	98,3%	42	70,0%	137	76,1%
Д	6	10,0%	0	0,0%	13	21,7%	19	10,6%
Важко відповісти	9	15,0%	1	1,7%	4	6,7%	14	7,8%
<b>Разом</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>180</b>	<b>100,0%</b>

До позитивних змін вочевидь можна віднести істотне збільшення частки тих заявників, які отримали за результатами розгляду багаторазову візу: якщо в 2012 році ця частка становила 16%, то в 2013 році - збільшилася до 28%. Однак окремо по консульствах картина відрізняється: збільшення видачі мультівіз спостерігалось у візовому центрі та консульстві Чехії (в останньому їх отримав практично кожен другий з тих, хто звернувся), то в консульстві Греції їх кількість, навпаки, скоротилося до мінімальних 2% (показник 2011 року). Таким чином, прогрес у питанні збільшення видачі мультівіз нерівномірний і залишається багато в чому залежним від політики керівництва конкретної установи.

Співставлення даних щодо фактично отриманих віз з тими, за які клопотали, демонструє характерну розбіжність по пункту «складно відповісти»: 11% не змогли згадати, про який саме тип візи вони клопотали. Це ті заявники, які за фактом отримали одноразові або дворазові візи, у той час як бажаючі отримати багаторазову візу не демонстрували подібну неувважність.

**Таблиця 13. Кількість в'їздів, яка можлива за отриманою візою**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Один	33	63,5%	31	58,5%	25	44,6%	89	55,3%
Два	15	28,8%	5	9,4%	2	3,6%	22	13,7%
Мульти (багаторазова)	1	1,9%	15	28,3%	29	51,8%	45	28,0%
Важко відповісти	3	5,8%	2	3,8%	0	0,0%	5	3,1%
<b>Разом</b>	<b>52</b>	<b>100,0%</b>	<b>53</b>	<b>100,0%</b>	<b>56</b>	<b>100,0%</b>	<b>161</b>	<b>100,0%</b>

Також слід зазначити істотну розбіжність за кількістю бажаючих отримати багаторазову візу у консульстві Греції (15% тих, хто клопотав про отримання саме такої візи), і фактично отримали таку візу (тільки 2%). У той же час серед заявників консульства Чехії та візового центру кількість тих, хто фактично отримав мультівізу, виявилася навіть більше кількості тих, що клопотали про її отримання.

**Таблиця 14. Кількість в'їздів, яка можлива за візою, про яку клопотали**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Один	22	36,7%	42	70,0%	24	40,0%	88	48,9%
Два	16	26,7%	1	1,7%	3	5,0%	20	11,1%
Мульти (багаторазова)	9	15,0%	15	25,0%	28	46,7%	52	28,9%
Важко відповісти	13	21,7%	2	3,3%	5	8,3%	20	11,1%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

У 2013 істотно змінилася картина щодо найбільш типових термінів дії віз, про які клопотали заявники. Кожен четвертий заявник клопотав про мінімальний термін (до 9 днів), в той час як в 2012 році про такий строк клопотали лише 8% заявників.

Аналіз відповідей в розрізі окремих установ уточнює причини такого зростання частки бажаючих отримати короткострокову візу: різко збільшилася їх кількість серед заявників консульства Греції (з 0% у 2012 до 51% в 2013 році). Торік більш поширеним терміном дії візи були три місяці: про такий строк клопотали більше 70% опитаних заявників консульства Греції. Характерно, що кожен четвертий серед опитаних біля консульства Греції взагалі вважав за краще ухилитися від відповіді на це питання, пославшись на відсутність інформації або чітких планів.

У той же час збільшилися терміни візи, про які клопотали заявники консульства Чехії: 43% опитаних були націлені на отримання візи на термін від 90 днів і більше (у 2012 році про такі терміни клопотали тільки 18% опитаних).

**Таблиця 15. Термін дії візи, про який клопотали**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
до 9	31	51,67%	10	16,67%	5	8,33%	46	25,56%
10-18	0	0,00%	5	8,33%	4	6,67%	9	5,00%
20-29	0	0,00%	1	1,67%	5	8,33%	6	3,33%
30-60	1	1,67%	17	28,33%	13	21,67%	31	17,22%
90-105	7	11,67%	7	11,67%	6	10,00%	20	11,11%
120-190	1	1,67%	2	3,33%	8	13,33%	11	6,11%
360-365	5	8,33%	10	16,67%	12	20,00%	27	15,00%
>365	0	0,00%	3	5,00%	1	1,67%	4	2,22%
Немає відповіді	15	25,00%	5	8,33%	6	10,00%	26	14,44%
<b>Разом</b>	60	100,00%	60	100,00%	60	100,00%	180	100,00%

Порівняння термінів, про які клопотали заявники, з фактично отриманими свідчить про те, що працівники консульств і візового центру в основному лояльно ставилися до заявок, що подавалися, і здебільшого задовольняли їх або навіть давали візи на великі терміни.

**Таблиця 16. Термін дії візи, який отримали**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
до 9	27	51,92%	10	18,87%	1	1,79%	38	23,60%
10-18	0	0,00%	6	11,32%	5	8,93%	11	6,83%
20-29	0	0,00%	2	3,77%	5	8,93%	7	4,35%
30-60	1	1,92%	14	26,42%	12	21,43%	27	16,77%
90-105	8	15,38%	6	11,32%	5	8,93%	19	11,80%
120-190	0	0,00%	2	3,77%	12	21,43%	14	8,70%
360-365	5	9,62%	8	15,09%	13	23,21%	26	16,15%
>365	0	0,00%	3	5,66%	1	1,79%	4	2,48%
Немає відповіді	11	21,15%	2	3,77%	2	3,57%	15	9,32%
<b>Разом</b>	52	100,00%	53	100,00%	56	100,00%	161	100,00%

При аналізі термінів перебування, про які клопотали, можна виявити ряд цікавих особливостей. Так, заявники грецького консульства в масі своїй клопотали про отримання візи строком до 9 днів, про що вже згадувалося вище. У той же час тільки 30% опитаних біля грецького консульства планують там обмежити своє перебування 9 днями: інші вказали або терміни великі (від 30 до 105 днів), або ухилилися від відповіді.

Строки планованого відвідування Чехії та Німеччини, як правило, відрізнялися в меншу сторону від заявлених термінів дії візи. Так, 33 % заявників консульства Чехії і 45% - візового центру Німеччини планують обмежитися терміном перебування до 19 днів.

**Таблиця 17. Термін перебування (днів), про який клопотали**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
до 9	18	30,00%	20	33,33%	12	20,00%	50	27,78%
10-19	0	0,00%	7	11,67%	8	13,33%	15	8,33%
20-29	0	0,00%	3	5,00%	1	1,67%	4	2,22%
30-60	16	26,67%	15	25,00%	13	21,67%	44	24,44%
90-105	11	18,33%	15	25,00%	9	15,00%	35	19,44%
120-190	0	0,00%	0	0,00%	6	10,00%	6	3,33%
360-365	0	0,00%	0	0,00%	10	16,67%	10	5,56%
Немає відповіді	15	25,00%	0	0,00%	1	1,67%	16	8,89%
<b>Разом</b>	60	100,00%	60	100,00%	60	100,00%	180	100,00%

Фактичні терміни перебування, надані консульствами і візовими центрами, в цілому відповідають тим, які запрошувалися.

**Таблиця 18. Термін перебування (днів), який отримали**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
до 9	16	30,77%	18	33,96%	9	16,07%	43	26,71%
10-19	0	0,00%	6	11,32%	7	12,50%	13	8,07%
20-29	0	0,00%	4	7,55%	1	1,79%	5	3,11%
30-60	19	36,54%	12	22,64%	15	26,79%	46	28,57%
90-105	11	21,15%	13	24,53%	7	12,50%	31	19,25%
150-190	0	0,00%	0	0,00%	6	10,71%	6	3,73%
360-365	0	0,00%	0	0,00%	8	14,29%	8	4,97%
Немає відповіді	6	11,54%	0	0,00%	3	5,36%	9	5,59%
<b>Разом</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>	<b>53</b>	<b>100,00%</b>	<b>56</b>	<b>100,00%</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>

### Швидкість оформлення віз

Норми Угоди між Україною та ЄС щодо термінів надання відповідей на подані заявки щодо шенгенських віз консульствами і сервісним центром в цілому виконується: 88% опитаних відповіли, що пройшло не більше 10 днів з дня подання документів. Найбільш поширеним терміном розглядання клопотання є тиждень з дня подання документів.

**Таблиця 19. Скільки днів пройшло з дня подання документів?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
3-4	0	0,00%	7	11,67%	0	0,00%	7	3,89%
5-6	2	3,33%	37	61,67%	2	3,33%	41	22,78%
7-8	23	38,33%	9	15,00%	40	66,67%	72	40,00%
9-10	27	45,00%	3	5,00%	2	3,33%	32	17,78%
11-15	8	13,33%	4	6,67%	1	1,67%	13	7,22%
25-40	0	0,00%	0	0,00%	5	8,33%	5	2,78%
45	0	0,00%	0	0,00%	6	10,00%	6	3,33%
60	0	0,00%	0	0,00%	1	1,67%	1	0,56%
75	0	0,00%	0	0,00%	2	3,33%	2	1,11%
120	0	0,00%	0	0,00%	1	1,67%	1	0,56%
<b>Разом</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>60</b>	<b>100,00%</b>	<b>180</b>	<b>100,00%</b>

Помітно, що у порівнянні з минулорічним дослідженням, випадки значного перевищення 10-денного строку у грецькому консульстві фактично зовсім не спостерігаються. У цьому сенсі грецьке консульство покращило свою роботу. У той же час побільшало випадків перевищення 10-денного строку у консульстві Чехії: майже кожен четвертий заявник отримав відповідь у строк більше ніж 10 днів. Як і рік тому, по швидкості оформлення віз першість тримає візовий центр: три чверті заявників отримують візи упродовж 6 днів, у тому числі 12% — упродовж 4 днів.

### Розділ 3. ПРОЦЕДУРА ОТРИМАННЯ ВІЗИ

#### Вимоги до документів

Перелік документів, які вимагаються консульствами у заявників, залишається одним із найбільш важливих процедурних питань при отриманні візи в країни Шенгенської зони. В Угоді про спрощення оформлення віз та в новому Візовому кодексі ЄС надається перелік документів, достатніх для надання візи. У 2013 році консульські працівники продовжували практику залучення додаткових документів для підтвердження мети поїздки чи особи заявника, маючи на це дозвіл.

Згідно з отриманими даними, серед документів, що вимагались працівниками консульств та візового центру, такими, що згадувались найбільше, були медична страховка (була названа 92% респондентами), запрошення, внутрішній паспорт та підтвердження наявності коштів (по 88% згадувань).

Причому серед заявників чеського консульства ці документи біло названо порівняно меншою кількістю заявників. У чеському консульстві взагалі кількість документів, що вимагаються від заявників, є досить обмеженою. Певними винятками є такі документи, як свідоцтво на шлюб і свідоцтво про несудимість, що вимагались значно частіше у чеському консульстві, ніж в інших.

У грецькому консульстві кількість документів, що вимагалась від заявника, була значно більше. Окрім названих вище документів, у цьому консульстві у 95% випадків вимагали документів, що підтверджували факт бронювання квитків, а також у 83% — переклади документів. У той же час дещо зменшились вимоги щодо надання документів про реєстрацію (з 92% у минулому році до 50% у цього річного дослідженні).

В цілому маємо спостереження, що різниця у вимогах в консульствах лишається достатньо помітною. Є певна специфіка і у наборі документів, що вимагаються візовим центром: так, 53% заявників цього центру відповіли, що від них вимагалась інформація приватного характеру, 75% назвали також паспортну копію та податкову декларацію запрошуючих.

**Таблиця 20. Які документи надавали заявники (окрім паспорта і анкети)**

	Консульство Греції		Консульство Чехії		Візовий центр		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
медичне страхування	59	98,33%	57	95,00%	49	81,67%	165	91,70%
запрошення	60	100,00%	57	95,00%	43	71,67%	160	88,90%
внутр. паспорт	56	93,33%	58	96,67%	45	75,00%	159	88,30%

	Консульство Греції		Консульство Чехії		Візовий центр		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповіде й, %	Частка відповіде й, осіб	Частка відповіде й, %	Частка відповіде й, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповіде й, осіб	Частка відпові дей, %
підтвердження наявності коштів	58	96,67%	53	88,33%	46	76,67%	157	87,20%
довідка з місця роботи	46	76,67%	41	68,33%	39	65,00%	126	70,00%
підтвердж. проплати проживання	37	61,67%	45	75,00%	33	55,00%	115	63,90%
бронювання квитків	57	95,00%	18	30,00%	29	48,33%	104	57,80%
ідентифікац. код	20	33,33%	46	76,67%	24	40,00%	90	50,00%
переклади документів	50	83,33%	4	6,67%	13	21,67%	67	37,20%
паспортна копія та податкова декларація запрошуючих	13	21,67%	45	75,00%	2	3,33%	60	33,30%
реєстрація за місцем проживання	30	50,00%	19	31,67%	1	1,67%	50	27,80%
підтвердж. родинних зв'язків	34	56,67%	14	23,33%	1	1,67%	49	27,20%
трудова книжка	31	51,67%	5	8,33%	3	5,00%	39	21,70%
інф. приватного характеру	1	1,67%	32	53,33%	3	5,00%	36	20,00%
свідоцтво про шлюб / зміну прізвища	15	25,00%	7	11,67%	11	18,33%	33	18,30%
підтвердж. наявності нерухомості	1	1,67%	15	25,00%	5	8,33%	21	11,70%
комерц. інформація	10	16,67%	2	3,33%	4	6,67%	16	8,90%
документи на автомобіль / корабель	8	13,33%	0	0,00%	5	8,33%	13	7,20%
пенсійне посвідчення	3	5,00%	7	11,67%	2	3,33%	12	6,70%
свідоцтво про несудимість	0	0,00%	0	0,00%	11	18,33%	11	6,10%
лист-клопотання від укр. організації	6	10,00%	0	0,00%	4	6,67%	10	5,60%
підтвердження пропозиції роботи, спільних партнерів	5	8,33%	3	5,00%	2	3,33%	10	5,60%
документи на дитину	1	1,67%	3	5,00%	6	10,00%	10	5,60%
документи на житло закордоном	1	1,67%	2	3,33%	4	6,67%	7	3,90%
посвідчення водія / журналіста тощо	2	3,33%	0	0,00%	1	1,67%	3	1,70%
посвідчення інваліда / довідка з лікарні	2	3,33%	0	0,00%	0	0,00%	2	1,10%
залікова книжка / студентський	1	1,67%	1	1,67%	0	0,00%	2	1,10%
ПЗУ / карта поляка	0	0,00%	0	0,00%	1	1,67%	1	0,60%

Виразно видно набагато меншу частоту вимог низки документів консульством Чехії та візовим центром на діаграмі.

**Рис.2. Основні документи, які надавали заявники в консульствах і візовому центрі (%)**



Дуже позитивним сигналом є те, що в цьому році лише один респондент відповів «так» на питання, чи вимагалось від нього реєстрація у консульстві після повернення. Ця практика була яскравим прикладом дискримінаційної політики у роботі деяких установ країн-членів ЄС, з огляду на те, що жодними офіційними правовими нормами Євросоюзу таких вимог не передбачено і не узаконено. Так, ще торік отримані нами дані свідчили про те, що консульство Греції в Маріуполі подібну практику застосовує масово. — 58% респондентів тоді заявили, що їм пред'явили вимогу реєстрації у консульстві після повернення. Як бачимо, мають місце позитивні зрушення.

**Таблиця 21. Вимога реєстрації у консульстві після повернення**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	0	0,0%	1	1,7%	0	0,0%	1	0,6%
НІ	60	100,0%	59	98,3%	60	100,0%	179	99,4%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

### Вартість візи

Згідно існуючої практики, що базується на Угоді між Україною та ЄС, якщо заявник не відноситься до однієї з 14 груп пільгових категорій населення, то він має сплатити 35 євро, або 70 євро у випадках, коли заява та супровідні документи були подані заявником протягом трьох днів до передбачуваної дати від'їзду. Окремо визначається питання про додаткову вартість послуг візового центру. Угодою передбачається, що плата за оброблення заяв про

оформлення віз, так званий консульський збір, не стягується з 14 груп пільгових категорій населення.

Співвідношення оплачуваних і безоплатних віз є важливим показником якості змін у політиці консульств. У цілому, за останні кілька років спостерігалась тенденція погіршення цього співвідношення, заявникам все частіше відмовляли у віднесенні їх до однієї з пільгових груп і наданні візи без оплати консульського збору. В цьому році розподіл відповідей свідчить про збереження тенденції к збільшення частки тих заявників, що оплачують консульський збір: три чверті заявників відповіли, що мали сплатити цей збір. Особливо висока частка тих, хто оплачує збір, виявилися серед заявників грецького консульства.

**Таблиця 22. Оплата за консульський збір**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	52	86,7%	46	76,7%	38	63,3%	136	75,6%
НІ	7	11,7%	12	20,0%	20	33,3%	39	21,7%
В.В.	1	1,7%	2	3,3%	2	3,3%	5	2,8%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

Як і торік, абсолютна більшість вказала, що вартість оплати за консульський збір становила для них стандартні 35 євро в усіх трьох установах.

**Таблиця 23. Вартість оплати за консульський збір, гривня**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
150	0	0,0%	0	0,0%	1	2,6%	1	0,7%
190	0	0,0%	0	0,0%	3	7,9%	3	2,2%
350	51	98,1%	45	97,8%	33	86,8%	129	94,9%
550	0	0,0%	1	2,2%	0	0,0%	1	0,7%
970	0	0,0%	0	0,0%	1	2,6%	1	0,7%
В.в.	1	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,7%
<b>Разом</b>	52	100,0%	46	100,0%	38	100,0%	136	100,0%

Треба відмітити окремо, що у цьому році вартість послуг візового центру в Донецьку підвищилась до стандартних 35 євро, хоча торік ці послуги у візовому центрі коштували здебільшого 25-26 євро.

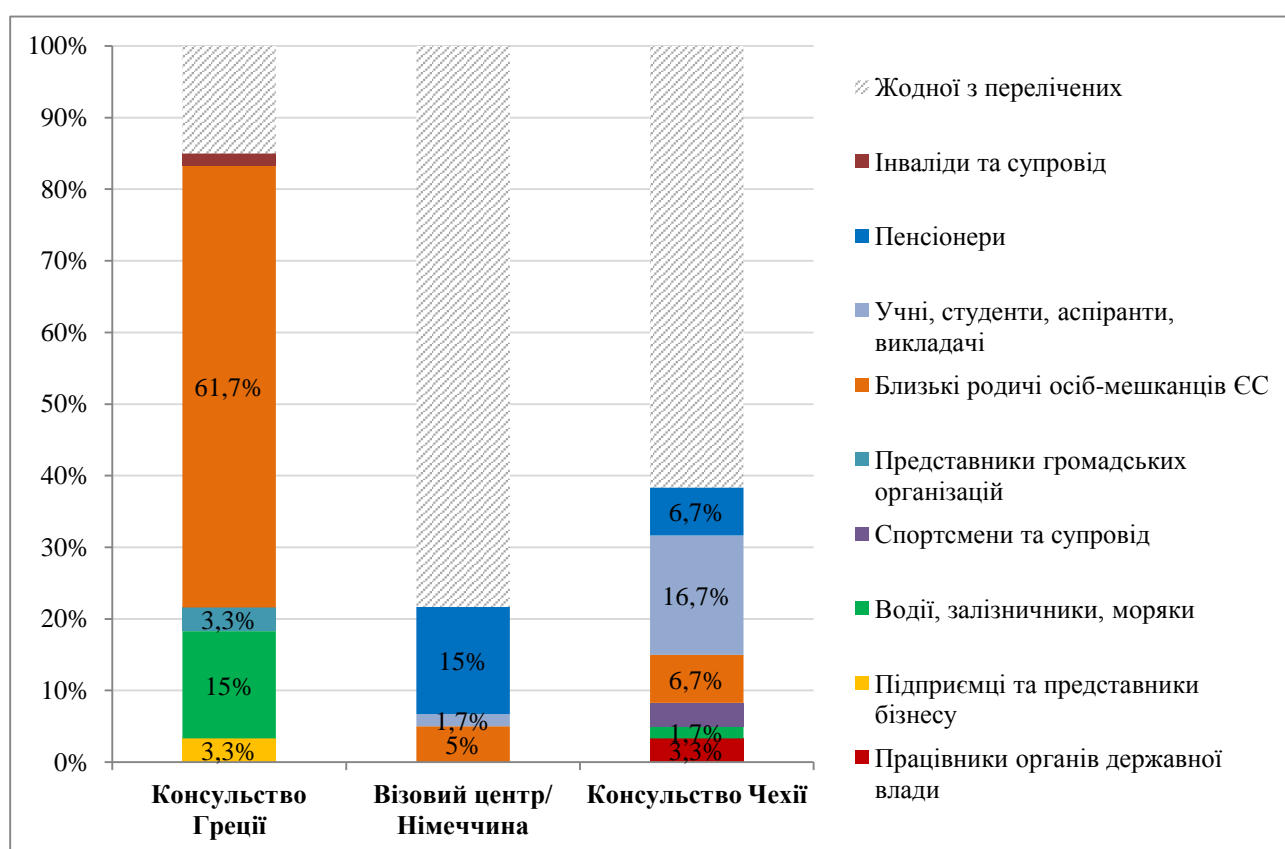


### Пільгові категорії заявників на отримання віз за спрощеною процедурою

Як вже наголошувалось вище, в Угоді щодо спрощення візового режиму між Україною та ЄС для України прописано пільги певним категоріям осіб. Важливим є порівнювання наявності та кількості пільговиків серед заявників в цьому році з кількістю тих, хто зміг скористатися цими пільгами.

У цьому році маємо значне зростання кількості тих, хто не відносив себе до жодної пільгової групи заявників. Якщо торік таких було лише 19%, то у цьому році вони склали абсолютну більшість — 52%. Найбільше вони представлені серед заявників візового центру (там їх 76%), а от серед заявників грецького консульства їх значно менше — лише 15%.

Рис. 3. Розподіл заявників за пільговими категоріями

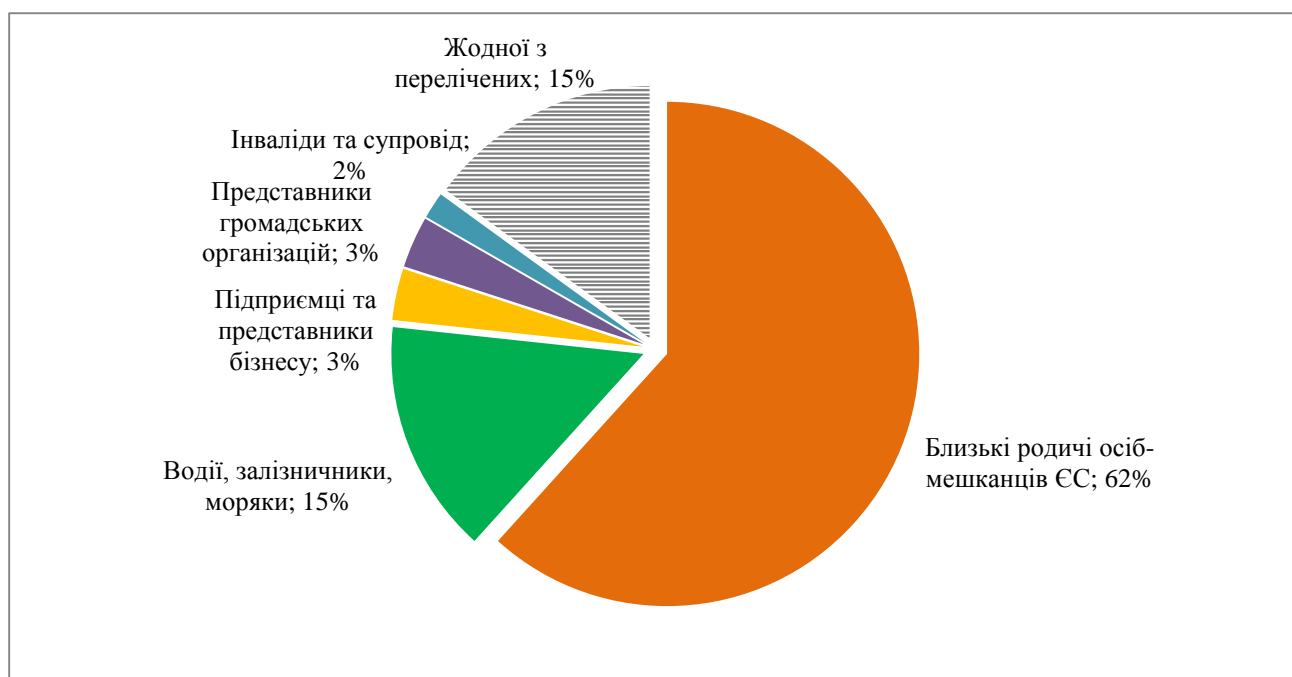


Всі інші вказали на належність до якоїсь з пільгових груп. Причому розподіл пільгових груп значною мірою залежить від конкретного консульства. Значна частка пільгових категорій серед заявників грецького консульства є досить усталеною і пояснюється проживанням в районі Маріуполя стотисячної етнічної групи приазовських греків: 62% опитаних заявників біля грецького консульства мали намір отримати візу безкоштовно на підставі наявності у Греції близьких родичів.

**Таблиця 24. Розподіл заявників за пільговими групами**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Працівники органів державної влади	0	0,0%	0	0,0%	2	3,3%	2	1,1%
Підприємці та представники бізнесу	2	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%
Водії, залізничники - міжнар. перевезення; моряки	9	15,0%	0	0,0%	1	1,7%	10	5,6%
Спортсмени та супровід	0	0,0%	0	0,0%	2	3,3%	2	1,1%
Представники громадських організацій	2	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%
Близькі родичі осіб- мешканців ЄС	37	61,7%	3	5,0%	4	6,7%	44	24,4%
Учні, студенти, аспіранти, викладачі	0	0,0%	1	1,7%	10	16,7%	11	6,1%
Пенсіонери	0	0,0%	9	15,0%	4	6,7%	13	7,2%
Інваліди та супровід	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Жодної з перелічених	9	15,0%	47	78,3%	37	61,7%	93	51,7%
<b>Разом</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>60</b>	<b>100,0%</b>	<b>180</b>	<b>100,0%</b>

**Рис. 4. Співвідношення представників різних груп заявників до Греції**



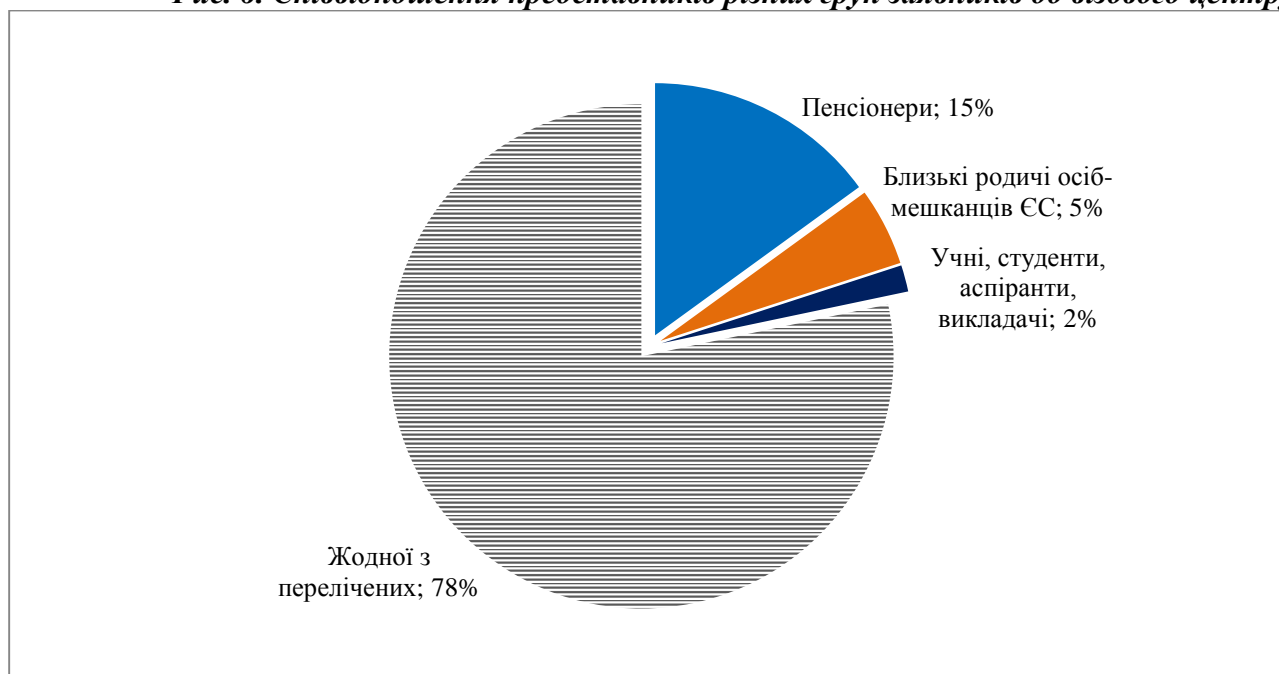
Серед заявників консульства Чехії найбільш поширеною пільговою категорією залишаються учні і студенти.

**Рис. 5. Співвідношення представників різних груп заявників до Чехії**



Серед заявників візового центру найбільше масово представлена група тих, хто претендував на включення до категорії пенсіонерів. У минулому році значну частку заявників склали також студенти, але в цьому році тих, хто був включений до цієї пільгової категорії, поменшало до 1,7%.

**Рис. 6. Співвідношення представників різних груп заявників до візового центру**



Таким чином, із року в рік структура пільгових категорій заявників суттєво змінюється, що свідчить як про зміни у цілях та мотивах виїзду самих громадян, що звертаються по візу, так і про зміни у політиці консульських установ, що не надто схильні до надання пільг громадянам і певною мірою ускладнюють процедури отримання пільг.

Певна упередженість працівників консульств проявилась у тому, що тільки менша частина з тих заявників, що претендували на пільги у зв'язку із професійною або навчальною метою поїздки, фактично отримали ці пільги.

**Таблиця 25. Чи Ви їдете з професійною/навчальною метою?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	50	100,0%	6	100,0%	18	90,0%	74	97,4%
НІ	0	0,0%	0	0,0%	2	10,0%	2	2,6%
<b>Разом</b>	50	100,0%	6	100,0%	20	100,0%	76	100,0%

Як ми показували вище, співробітники грецького консульства не відмовили у звільненні від сплати консульського збору лише 11% заявників, у той час як претендували на таке право більше ніж три чверті заявників. Напроти, у чеському консульстві кожен третій заявник не оплачував консульській збір, у тому числі були звільнені від нього всі ті, хто заявив про професійну або навчальну мету поїздки.

## Розділ 4. РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЗАЯВНИКІВ

### Задоволеність результатом

Інтегруючим показником відношення заявників до процедури надання віз можна вважати рівень їх задоволеності отриманим результатом. На протязі декількох років ми виміряли цей показник, і можемо стверджувати, що в цілому рівень задоволення зростає, а сприйняття процедур наближується до оцінки її як нормальної, певною мірою рутинної у позитивному сенсі практики.

Рівень задоволеності опитаних громадян в 2013 року є у цілому досить високий: 93% відповіли, що задоволені процедурою отримання візи.

Однак вже традиційно невдоволені розподілилися між консульствами і візовим центром зовсім нерівномірно. Найбільше невдоволених — серед заявників грецького консульства. Із заявників на візи в Грецію 30% висловили своє незадоволення результатом отримання візи, і якщо співставити цей показник із минулим роком, то він не змінився зовсім.

Більшою мірою це є наслідком політики грецького консульства в Маріуполі щодо перегляду співробітниками консульства типу візи та строків її дії, що зводилось у кінцевому рахунку до надання іншого типу візи чи скорочення її терміна.

**Таблиця 26. Чи задоволені Ви результатом отриманої візи?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	45	86,5%	50	94,3%	54	96,4%	149	92,5%
НІ	7	13,5%	3	5,7%	2	3,6%	12	7,5%
<b>Разом</b>	52	100,0%	53	100,0%	56	100,0%	161	100,0%

Із заявників чеського консульства і візового центру невдоволення результатом отримання візи зафіксували не більше 5% опитаних. Це здебільшого ті, хто візу не отримав взагалі.

**Таблиця 27. Чим Ви не задоволені?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
не потребує відповіді	45	75,0%	50	83,3%	54	90,0%	149	82,8%
не отримав візу	8	13,3%	7	11,7%	4	6,7%	19	10,6%
отримав не той тип візи	4	6,7%	2	3,3%	0	0,0%	6	3,3%
коротший термін дії візи	2	3,3%	1	1,7%	2	3,3%	5	2,8%
був змушений платити за візу	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

Для вирішення своїх проблем з візою лише двоє заявників консульства Греції мають намір звертатися в основному до генерального консула країни (3%), проте більшість з тих, хто залишився невдоволеним, не звертатиметься ні до кого. Таку ж позицію обрали і незадоволені громадяни консульством Чехії і візовим центром.

**Таблиця 28. До кого Ви звернетесь для вирішення даної проблеми?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
Не потребує відповіді	45	75,0%	50	83,3%	54	90,0%	149	82,8%
Немає відповіді	7	11,7%	8	13,3%	4	6,7%	19	10,6%
До Консула країни	2	3,3%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,1%
До громадської організації	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
До комерційної чи туристич- ної фірми	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,6%
Ні до кого не звернусь	4	6,7%	2	3,3%	2	3,3%	8	4,4%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

### Ставлення консульських працівників

Майже усі опитані респонденти відповіли, що з боку співробітників консульських установ мала місце досить чемна поведінка і повага. Певним винятком є відповіді частини заявників грецького консульства, серед яких 7% не зміг оцінити рівень поваги співробітників консульства. Можна припустити, що у даному випадку мав місце конфлікт між лояльним відношенням персонально до працівників установи і незадоволенням самою процедурою та отриманим результатом. Але цей показник істотно зменшився порівняно з минулим роком, коли тим, хто вагався з оцінкою, був майже кожен третій.

**Таблиця 29. Чи виявляли до Вас повагу консульські працівники?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	54	90,0%	59	98,3%	57	95,0%	170	94,4%
НІ	2	3,3%	0	0,0%	3	5,0%	5	2,8%
В.В.	4	6,7%	1	1,7%	0	0,0%	5	2,8%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

Те ж саме відноситься і до відповідей на питання, чи стикалися заявники із проявами дискримінації. Таких проявів у 2013 році, як і у минулому, не було зафіксовано. Лише 16% опитаних біля грецького консульства вибрали варіант відповіді «важко відповісти».

**Таблиця 30. Чи були ознаки дискримінації?**

	Консульство Греції		Візовий центр/ Німеччина		Консульство Чехії		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	1	1,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	,6%
НІ	49	81,7%	59	98,3%	59	98,3%	167	92,8%
В.В.	10	16,7%	1	1,7%	1	1,7%	12	6,7%
<b>Разом</b>	60	100,0%	60	100,0%	60	100,0%	180	100,0%

Таким чином, і задоволеність результатом подавачів на візу і оцінки ставлення працівників візових служб до заявників демонструють неоднозначність ситуації.

## Розділ 5. ІНТЕРВ'Ю З ГЕНЕРАЛЬНИМИ КОНСУЛАМИ

### Інтерв'ю з Генеральним консулом Чехії в Донецьку Ондреем Моравеком 26.09.2013, 10.00-11.20

#### 1. Типові проблеми візової процедури очима консульських службовців

- *З якими типовими проблемами ви частіше всього зіштовхуетесь під час візової процедури з українськими заявниками?*

**О.М.** Найчастіше – невиконання частиною заявників тих умов, які оголошені і дають можливість швидко отримати Шенгенську візу. Інколи заявники приходять не підготовлені до здачі документів – немає повного стандартного набору їх, а при зверненні уваги на це заявники починають дискутувати чи й ображатись. Мов навіть мені здавати підтвердження матеріальної спроможності, якщо я дуже забезпечена людина? Ще одне, це мова про консультування не у співробітників консульства, а у охоронця – співробітника «Титану», який може щось просте підказати і правильно, а щось інше – неправильно. А заявник може вважати це надмірними вимогами візових працівників консульства. Ми просили керівництво «Титану» роз'яснити чергуючим співробітникам небажаність втручання у процес подачі документів українськими громадянами і не перевищувати власні повноваження.

- *Що би ви порадили українським заявникам вашого консульства для успішного клопотання візи та уникнення типових помилок під час візового клопотання?*

**О.М.** Дуже уважно вивчати вимоги, офіційно розміщені на сайті та інформаційній дошці генконсульства, це зніме багато питань при подачі документів. Чітко читати правила, оприлюднені консульством чи наявні у тих відповідях, які письмово консульство дає. Наприклад, отримання відповіді і документів прописано в довідці з номером справи заявника, яку він отримує від візового референта при здачі документів. Там вказано години видачі документів з 9 до 11 в робочі дні. 25% заявників приходять без цього документа, що затримує пошук їх справи, та не в указаний час. Друге, це не хвилюватися, не боятися процедури здачі документів на візу, а частина людей дуже нервує, переживає. Ми максимально толерантно ставимося до наших заявників, хочемо, щоб вони бачили в нашій роботі європейські стандарти, а консульство Чехії – «вікном у Європу». Інколи з різних причин при стандартних питаннях до заявників деякі з цих питань сприймаються осудливо і наші працівники можуть зустріти навіть грубі відповіді. Просили б розуміти, що процедура прийому і дачі відповідей для наших працівників стандартизована і вони мають задавати певні питання, тому не слід реагувати на них як на образу.



## 2. Вимоги консульств до пошукачів щодо додаткових документів

- *Які додаткові документи, що вимагаються від пошукачів з метою підтвердження мети візиту та гарантії повернення, є найбільш важливими для консульства? Чому?*

**О.М.** Для нашого консульства політика щодо додаткових документів визначена таким чином, що ми просимо лише стандартні документи, необхідні для відкриття візи. Ніяких додаткових документів не вимагається.

- *З якими типовими проблемами, пов'язаними з додатковими документами, ви частіше всього зіштовхуєтесь?*

**О.М.** Інколи заявники приносять додаткові документи «на всяк випадок». Ми їх не беремо і повертаємо назад. Потрібні лише ті документи, які вказані у вимогах до пакету документів.

- *Чи присутня координація між вимогами консульства щодо документів та вимогами прикордонних служб відповідної країни (напр., перевірка платоспроможності)?*

**О.М.** Ми знаємо, що інколи мали випадки зупинки і не пропуску відвідувачів наших країн на кордоні. Зокрема про повернення автобуса з туристами на німецькому кордоні. Причини цього достеменно не відомі. Це могло бути як і із-за неправильно оформлених документів, так і через, наприклад, технічний стан автобуса, невідповідність його технічним вимогам. Щодо Чехії, то такі випадки мені невідомі. У нас зараз взагалі відсутня прикордонна служба. Іноземцями займається Міністерство внутрішніх справ та служба у справах мігрантів. При цьому варто відмітити, що країни Шенгену користуються як Візовим кодексом ЄС, так і внутрішніми для кожної країни нормами, які витікають з особливого розуміння забезпечення безпеки країни. Окремі держави мають власні правила перетину кордону. І тут можуть бути певні колізії. Щодо конкретної координації візових служб і служб пропуску на кордонах, то думаю її немає. Візові служби видають візи на поїздку, виходячи з нормативних правил своїх відомств і несуть за свої рішення відповідальність. Я не уявляю ситуацію, коли консульство видає візу, а потім має про щось ще якусь державну службу про заявника інформувати – пускати чи не пускати.

## 3. Перевірка дотримання консульствами окремих положень Візового кодексу ЄС

- *Якою є ситуація у консульстві/візовому відділі, який ви представляєте, з кількістю виданих багаторазових та довгострокових віз, зокрема терміном дії від 6 місяців, 1 року та 5-ти років?*

**О.М.** Кількість багаторазових та довгострокових віз, виданих консульством, постійно зростає. Це до речі пояснює зменшення кількості виданих за останні роки нами віз – людям

не треба знову звертатись до консульства впродовж тривалого часу. Так що ми на цьому програємо, але така принципова політика. Особливо не вигідно це туристичним агентствам, вони втрачають доходи. Є ще один момент, який визначає кількість виданих мультівіз. Це прохання самого заявника, адже ми не можемо дати мультівізу, якщо заявник подав документи на одноразову. Правда, тим нашим заявникам, які часто їздять, ми самі рекомендуємо подаватись на довгострокову мультівізу.

- *Чи забезпечує консульство заявників **правом апеляції** при відмові у наданні візи? Який алгоритм подання апеляції? Чи забезпечує консульство можливість заявників оскаржити результат візового клопотання, зокрема у випадку видачі коротшого терміну дії візи, перевищення термінів розгляду дії візи, тощо? Яким чином заявник може оскаржити отримане рішення?*

**О.М.** Так, забезпечує. Ця процедура стандартизована. В офіційному листі відмови надання візи є примітка, в якій роз'яснено право і спосіб апеляції. Це письмова заява від заявника про перегляд рішення консульства. Кількість апеляцій в консульстві, так, багато. Ті хто отримав відмову. При надходженні її ми діємо за такими правилами. Впродовж 5 днів маємо весь набір документів по даному випадку переслати у МЗС. Там його вивчають і до 30 днів ми отримуємо їх рішення. Маємо сказати, що ще ні разу наше рішення щодо Шенгенських віз не було міністерством переглянуте. Це свідчить про обґрунтованість наших рішень.

#### **4. Відповідність стандартам публічного адміністрування**

- *Чи проводяться **тренінги** для консульських службовців та працівників, зокрема щодо положень Візового Кодексу ЄС та Угоди про спрощення оформлення віз між Україною та ЄС?*

**О.М.** Так, ми приділяємо належну увагу професійним стандартам роботи наших службовців. Систематично проводимо практичні заняття щодо удосконалення їх роботи та ознайомлення з новаціями у правилах процедури надання віз.

- *Чим, на вашу думку, представники **НУО** можуть допомогти у покращенні стандартів візового клопотання?*

**О.М.** Роботу неурядових організацій в Україні щодо моніторингів нашої роботи сприймаємо як право української громадськості відстоювати інтереси власних громадян. Ми очікуємо партнерської взаємодії і стараємось пояснювати нашу позицію і наші вимоги. Хоча минулого року об'єктивні обставини не дозволили нам прийняти участь в обговоренні результатів моніторингу нашого консульства, ми вдячні за надані нам результати. В цьому році, думаю, нам ніщо не завадить включитися в обговорення візової політики і практики ЄС та нашого консульства.

**Інтерв'ю з Генеральним консулом Греції в Маріуполі Дімітресом Папандреу  
18.10.2013 р., 11.00-11.45.**

**1. Типові проблеми візової процедури очима консульських службовців**

**Д.П.** Ми не маємо якихось значних проблем в процесі видачі віз. Є процедури, вимоги і відповідно їм ми працюємо. Правда обсяг навантаження щодо видачі віз сильно виріс. За цей рік ми вдвоє збільшили кількість оброблених документів і кількість віз у порівнянні з роком минулим. Рік ще не завершився, а за нашою статистикою видано 30 тис. віз українським громадянам. В минулому році їх було на рівні 15 тис., а в 2011 р – видано було біля 8 тис. Українським заявникам на візи можна порадити ретельно оформляти всі необхідні документи.

**2. Вимоги консульства щодо додаткових документів.**

**Д.П.** Ви закидаєте нам надто великі вимоги до додаткових документів, навіть у порівнянні з практикою інших консульств в Донецькій області. Треба також мати на увазі, що порівняння з іншими консульствами не зовсім справедливе, у нас все-таки є специфіка контингенту заявників на візу. Більше їде до знайомих і родичів, більше з туристичними цілями. А в консульстві Німеччини більше на навчання чи з бізнес-справ. Скажу, що ми орієнтуємось на необхідності впевнитися у справжності цілі поїздки заявника. У реальній можливості його перебування у Греції, наприклад, з туристичною метою. Тому *важливими* для консульських працівників з додаткових документів є ті, що підтверджують фінансову спроможність.

**3. Перевірка дотримання консульствами окремих положень Візового кодексу ЄС**

- *Якою є ситуація у консульстві, яке ви представляєте, з кількістю виданих багаторазових та довгострокових віз? За нашим даними в грецькому консульстві в Маріуполі частка таких віз дуже низька у порівнянні з іншими консульствами.*

**Д.П.** Ви звертаєте увагу на *незначну кількість* багаторазових віз в загальному об'ємі виданих. Відмічу, що ми користуємося індивідуальним підходом при розгляді кожної заяви. Маємо розглянути конкретну людину і зробити свій висновок. І тоді видаємо і мультівізи, якщо умови щодо даного виду віз дотримані. Окрім того, у нас кількість виданих багаторазових віз у цьому році також збільшилась удвоє.

- *Чи забезпечує консульство заявників **правом апеляції** при відмові у наданні візи? Як це забезпечується?*

**Д.П.** Ми тим людям, які отримують відмову, видаємо письмову відповідь. У ній обов'язково вказана причина відмови. Ми вважаємо це найбільш прийнятним. Тому що усна відповідь і пояснення можуть сприйматись по-різному. Адже люди розстроєні відмовою, можуть щось не так зрозуміти. Що ж стосується тих заявників, що не отримали позитивного результату,

то часто вони знають, що в них мало шансів на здобуття візи, просто вони пробують свою вдачу, сподіваючись, що можливо їм повезе.

- *Але ж чим більше іноземців відвідає Грецію, тим краще це позначиться на стані її економіки, особливо зважаючи на ситуацію, що з нею склалась.*

**Д.П.**Ця ситуація, про яку Ви кажете, вже в минулому.

- *Що би ви **порадили українським заявникам** вашого консульства для успішного клопотання візи та уникнення типових помилок під час візового клопотання?*

**Д.П.** Ви знаєте, взагалі то заявники, з якими ми працюємо, самі вже знають, які документи коли і як слід подавати. Ну і ми зрештою, намагаємося їм в цьому допомагати.

- *Які **заходи** запроваджуються в консульстві з метою **покращення сервісу** видачі віз?*

**Д.П.** Ми постійно працюємо в напрямі покращення нашої роботи з українськими громадянами, це проявляється також і в нашій участі у різноманітних культурно-освітніх програмах, часто координованих за участю місцевої влади. Так, у цьому році нами відкрито візовий центр в Маріуполі для поліпшення нашої роботи з українськими заявниками.

- *Ми з свого боку відзначаємо сталу тенденцію в покращенні ставлення працівників Консульства до заявників, що пов'язуємо з Вашою персональною діяльністю.*

**Д.П.** Так, ми і в подальшому будемо намагатися поліпшувати рівень нашої роботи в Україні, бажаємо Вашій країні успіху в підписанні настільки важливих для її шляху до Євросоюзу документів у Вільнюсі.

# THE DYNAMICS OF THE ISSUANCE OF VISAS BY THE EU MEMBER STATES IN THE DONETSK REGION

## ANALYTIC REPORT SUMMARY

The monitoring, conducted in 2013 indicates that the new additional components of the Amendment to the Agreement on the Facilitation of Visa Issuance between Ukraine and the EU (VFA) were brought into executive phase by respective institutions of the EU countries, but often are implemented inconsistently and selectively, for the different approaches to the visa procedure are distinctive in different consulates and visa centers. The visa practice in 2013 has not been influenced by the long-expected Amendment to the Agreement on the Facilitation of Visa Issuance: the functioning of institutions, subjected to the annual monitoring was going in accordance to the established working routine. The research did not detect either alleviation of requirements for Shengen visa documents, or more strict approaches in that respect.

The analysis of effectiveness of implementation in 2013 has shown positive results in work of certain consular institutions and better attitude of Ukrainian citizens towards visa procedures as well as problematic zones most of which have been inherited by Ukraine from the past.

1. The general productivity of the visa process remains rather high, in 2013 it reached 89%. At the same time, the visa refusal rate has increased from 5% to 11% compared to the previous year. The number of persons who has received rejection slip has grown especially among the applicants. of the Consulate of Greece-from 5% to 13%. Having taken into account substantial achievements of the Consulate of Greece in 2012, this data can be considered as a partial recourse to the previous tendency of refusal policy. The Consulate of Czech Republic still remains the most open for the applicants with only 7% of refusal rate.
2. Since 2010 the number of unspecified refusals has been reduced to the minimum, and in 2013 this achievement has been preserved; in just one case an applicant declared that he has not been informed about the reasons of the refusal.
3. One half of the applicants has named the lack of supportive documents as the reason for the refusal, the second popular pretext has been based on the grounds of doubts on the part of consular staff concerning true goal of trip to a respective MS. All the rest of motives have been declared very rarely, in particular “non-fulfillment of requirements, needful for issuance of a visa”,-the reason very often resorted to in 2012.
4. There is a certain tendency for increasing of the number of applicants, who after been refused has not been instructed about their right to appeal-in 2013 almost two-third of respondents (63%) stated that they have been not instructed. In 2012 there were just 56% of respondents. On the other hand, in reality only 42% of declined applicants have intention to resort to this

- right to appeal, but this number is not bigger than in 2012, when only one out of eight applicants had an aim to achieve a visa by the means of appellation.
5. In 2013 only 77% of the applicants received visas of the C Shengen category, while visas of the national category (D) were issued to 12% of applicants-compared to 8% in 2012, also the number of applicants, who applied for a B transit visa has grown. It is important to note the relevance pertaining which visa-issuing institution a particular applicant addressed: in a visa center applicants received only visas of the C category, in the Consulate of Czech Republic each fourth applicant has received visa of the D category, and in the Consulate of Greece 13% could not tell what category they have applied for. There is not a substantial discrepancy between categories of visa applied for and received, the main body of refusals pertains to visas of the C category.
  6. The overall progress of increasing of issuance of multi-entry-visas is unstable and remains mostly dependable on the policy of management of each particular institution. As a positive trend of 2013 is the growth of the number of applicants who received multi-entry-visas: in 2012 this number constituted 16%, whereas in 2013 it has grown up to 28%. However, as to the certain consulates this figure differs: the growth of number of multiple-entry visas issued is detected in visa center and the Consulate of the Czech Republic (in the Consulate the applications of the half of the applicants was granted), but in the Consulate of Greece this number has decreased to the minimal 2%, which is comparable with 2011 data.
  7. In 2013 the overall picture of most typical terms of visa validity most popular among the applicants has changed drastically. Each fourth applicant has applied for a minimal term (up to 9 days), whereas in 2012 only 8% of applicants wanted to obtain visas of that validity. First of all, the number of appellations for a short-term visa has grown among the applicants to the Consulate of Greece-none in 2012 and one half of them in 2013. At the same time the number of applicants for the Czech visas with the longer terms of validity (90 days or more), has grown to 43%.
  8. 88% of respondents stated that they received their documents within 10 days (within one week mostly starting from the day of the application), thus the formulary terms of consideration essentially have been fulfilled by the consulary staff. Compared to the monitoring conducted in the previous year, the instances of noticeable exceeding of the ten days period are practically extinct, so in this respect the Consulate of Greece has undergone a serious progress in its work.
  9. In 2013 the Consular staff continued their policy of demanding of additional documents to confirm the aim of trip or identify a person of applicant. Among these documents most listed were medical insurance (has been demanded of 92% of applicants), invitation, internal passport and confirmation of financial solvency (88% per each document mentioned).

10. The different approach in the nomenclature of documents, required by different consulates remains, the most demanding still is the Consulate of Greece, whose staff required as much as twice of supportive documents compared to their colleagues from the Czech Consulate or the visa centre.
11. In 2013 only one respondent stated, that he had been told to register by the Consulate upon his return from abroad which is definitely a positive sign, for in 2012 the data collected showed, that the Consulate of Greece in Mariupol resorted to that routine widely-58% of respondents stated about this requirement.
12. The general ratio of payable and free-of- charge visas in 2013 shows that the tendency of growth of number of applicants who pay for a visa is stable: three out of four of applicants stated, that they had to pay the Consular fee. This number is especially big among the applicants to the Consulate of Greece, where more than three out of four of the applicants had intention to get visas for free. To the contrary, in the Consulate of the Czech Republic each third of the applicants did not pay the consular fees, including those who declared their professional or educational goal of trip.
13. At the same time, the number of those, who does not position themselves among any preferential category of applicants who are legally entitled to a consular fee waiver. In 2012 only 19% of the respondents fell into this group, but in 2013 they have constituted the absolute majority— 52% among the clients of the visa center mostly (76%), but among the applicants of the Consulate of Greece-only 15%.
14. The satisfaction level concerning the procedure of visa issuance among the respondents in 2013 is rather high- 93%. However there is a stable disproportion among the unsatisfied applicants of various consulates and visa centers, with majority of claims (30%) about the Consulate of Greece, if compared with previous year's results, this number has not changed at all. The cause is mostly the policy of the Consulate in Mariupol of revising categories and terms of visa validity on their own discretion, which eventually resulted in issuing other categories of visas than requested by applicants.
15. Almost all of the respondents noted the politeness and amiable conduct on part of staff of consulates, with a minor exception of the Consulate of Greece, where 7% of applicants could not define the level of administrative conduct of its staff. Supposedly, it could be explained by the conflict between the personal loyal attitude towards the staff and the dissatisfaction by the procedure itself and the actual result of application. Nevertheless, this number is substantially lesser if compared with the previous year, when almost one-third was not sure about this quality of communication level.

The Project «**The dynamic of the visa-migratory practice of EU states in the Donetsk region**» has been supported by the European Programme of the International Renaissance Foundation and has been held in September-November of 2013 by the Donetsk Institute for Social Studies and Political Analysis. By the method of random selection 180 respondents (visitors of the Consulates of Greece (Mariupol) and Czech Republic, as well as visa center of Germany, (Donetsk) 60 applicants per each institution) have been surveyed according to the itemized standard questionnaire. Monitoring involved exclusively persons who underwent a visa procedure independently, without taking into account clients or representatives of travel agencies.