

Донецький інститут соціальних досліджень
і політичного аналізу

В.П.КІШЕНЬ

**ОСОБЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ ВІЗ
В КРАЇНИ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ
НА ДОНЕЧЧИНІ
АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

Донецьк – 2012

УДК 351.756
ББК С562.26
К 42

Рекомендовано до друку Радою Донецького Інституту
соціальних досліджень і політичного аналізу від 15.07.2012 р.

К 42 В.П.Кіпень.
Особливості отримання віз в країни Європейського Союзу на
Донеччині. Аналітичний звіт. – Донецьк: Східний видавничий дім, 2012. – 48 с.

Видання підготовлене в рамках проекту
«Громадський вимір візової практики ЄС в Донецькій області»,
підтриманого Європейською програмою
Міжнародного фонду «Відродження»

УДК 351.756
ББК С562.26

© В.П.Кіпень, 2012
© Донецький інститут соціальних досліджень
і політичного аналізу (ДІСДПА), 2012

ЗМІСТ

Вступ	4
Резюме	8
Розділ 1. ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЯВНИКІВ	14
Розділ 2. РЕЗУЛЬТАТИ ОТРИМАННЯ ВІЗИ ТА ПРИЧИНИ	
ВІДМОВ	18
Результативність клопотань.....	18
Відмови і право на апеляцію	20
Категорії віз, термін дії та термін перебування.....	23
Швидкість оформлення віз	28
Розділ 3. ПРОЦЕДУРА ОТРИМАННЯ ВІЗИ	30
Вимоги до документів	30
Вартість візи	34
Пільгові категорії заявників на отримання віз за спрощеною процедурою	37
Розділ 4. РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЗАЯВНИКІВ	42
Задоволеність результатом	42
Ставлення консульських працівників	44
Заключення	47

ВСТУП

Нинішній 2012 рік особливий щодо питання свободи пересування для людей, що живуть в країнах-членах Європейського союзу та в країнах-сусідах. Пов'язано це з проведенням в Україні та Польщі Європейського чемпіонату з футболу Євро-2012. Такі спортивні свята відвідують мільйони людей з різних країн, активно користуючись одним із засадничих прав людини із Всесвітньої декларації прав і свобод людини – свободою пересування. Україна, прийнявши в період цього футбольного свята біля 8 мільйонів гостей з різних країн, показала переваги введеного нею безвізового режиму для вільних поїздок європейців. Проте для самих українців свобода відвідувань європейських держав обтяжена сьогодні візовим бар'єром.

У рамках Європейського союзу це право забезпечене Шенгенською угодою, договором «Про скасування паспортного митного контролю між країнами Європейського союзу», первинно підписаного у 1985 році сімома європейськими державами (Бельгією, Нідерландами, Люксембургом, Францією, Німеччиною, Португалією та Іспанією). Угода набула чинності 26 березня 1995 року. Угоду підписано в Шенгені, містечку в Люксембурзі, що знаходиться на перетині кордонів Люксембургу, Німеччини й Франції. 15 березня 2005 року прийнято Шенгенський кодекс про кордони, що змінював Шенгенську конвенцію. За договором, підписаним в Шенгені, європейські країни погодилися поступово скасовувати контроль на спільних кордонах і запроваджувати свободу пересування для всіх громадян країн ЄС, які підписали цю угоду, інших держав-членів та громадян третіх країн. Ті ж країни підписали 19 червня 1990 року Шенгенську конвенцію, у якій викладено заходи та гарантії щодо запровадження свободи пересування. Шенгенська конвенція доповнює відповідні внутрішні заходи і підлягає ратифікації в національних парламентах. Відтоді до числа країн, що підписали Шенгенську конвенцію, приєдналися практично всі європейські країни.

Нині Шенгенську угоду станом на початок 2012 року підписано 30 державами і вона фактично діє (зі скасуванням прикордонного контролю) в 26 державах.

21 грудня 2007 року до Шенгенської зони приєдналися 9 нових держав-членів ЄС, що вступили в Євросоюз 2004 року. Серед них – практично всі країни-сусіди України з центральної і східної Європи. Уведення для українців візового режиму з ними та іншими європейськими країнами створило, особливо в перші роки, значні перешкоди для свободи пересування українців. Спробою європейців пом'якшити умови для в'їзду людей з країн-сусідів стала практика підписання угод про спрощене оформлення віз. Такі угоди з пільгами для громадян країн-сусідів були підписані Євросоюзом з добрим десятком сусідніх держав.

15 січня 2008 року була ратифікована Угода про спрощення оформлення віз між Україною та ЄС. Метою цієї Угоди є спрощення оформлення віз громадянам України для запланованого перебування не більше 90 днів за період 180 днів. Віддаючи собі звіт у тому, що Угода лише частково пом'якшує умови поїздок людей до країн ЄС, Україна і Євросоюз почали безвізовий діалог 29 жовтня 2008. Два роки діалогу дали перші результати. 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 скасування візового режиму між ЄС та Україною та до безвізових поїздок українців до країн Шенгенської зони.

Виконання українською державою взятих зобов'язань щодо Плану дій відстає від запланованого. Це зафіксовано моніторинговим комітетом ЄС, підтверджено віце-прем'єром В. Хорошковським в липні цього року. Тож перспектива 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. Українські громадяни змушені проходити нерідко нелегкі процедури оформлення шенгенських віз. Наше суспільство зацікавлене в полегшенні отримання віз до європейських країн, в лібералізації візової політики і візової практики ЄС щодо України. Цим

активно займаються громадські організації, інститути громадянського суспільства.

В рамках ідеї громадської кампанії лобіювання лібералізації візової політики і візової практики ЄС щодо України у 2008 році створено громадське об'єднання «Європа без бар'єрів» (www.novisa.org.ua). «Європа без бар'єрів» включає нині більше 10 громадських організацій з тих міст України, де знаходяться посольства, генеральні консульства і візові центри країн Європейського Союзу. Один з інструментів нашої роботи - моніторинг візової політики дипломатичних служб ЄС щодо громадян України. На основі даних моніторингу здійснюється аналіз ефективності виконання Угоди про спрощення візового режиму між Україною та ЄС щодо всіх складових візової процедури, змін візових практик, що виникли внаслідок розширення Шенгенської зони з 1 січня 2008 року та введення в дію нового Візового кодексу країн ЄС в квітні 2010 року.

У Донецькій області учасником громадської ініціативи «Європа без бар'єрів» є Донецький Інститут соціальних досліджень і політичного аналізу. За попередні роки нами й нашими партнерами в Україні здійснено п'ять 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. [¹] Зараз маємо можливість познайомити з результатами шостої хвилі моніторингу консульств і візових служб країн Євросоюзу в Донецькій області, показати певні тенденції та особливості змін візової практики у деяких консульствах країн Шенгену.

Традиційно ми моніторили два генеральні консульства – Чеської республіки в Донецьку і Греції у Маріуполі. Але на початку 2012 року в Донецьку відкрилась ще одна установа по оформленню віз в європейські країни. Це сервісний візовий центр з правом прийому заяв і супровідних документів для оформлення віз до восьми держав Європи. Природно, він також був включений в об'єкти моніторингу.

¹ 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.

Чеське генеральне консульство найбільш активне в плані видачі віз. Офіційна статистика Єврокомісії зафіксувала надання ним у 2011 році 30 164 віз українським громадянам. Генеральне консульство Греції має значно скромніші показники чисельності виданих віз в 2011 році – 7 904. Інтенсивність роботи візового центру невідома, відкритих даних ще немає, а на запити не відповіли. При різності у кількості виданих віз, маємо дослідити дотримання всіма установами тих загальних для візових служб ЄС правил, які визначаються Угодою між Україною та Європейською співдружністю і Візовим кодексом ЄС.

Отримані й оброблені нами дані стануть частиною загальноукраїнських результатів дослідження візової практики країн Шенгену, які будуть представлені «Європою без бар'єрів» восени 2012 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 моніторинрів виробляються узагальнення, зауваження та рекомендації для подальшої лібералізації процесу отримання шенгенських віз нашими громадянами і, таким чином, захисту прав людей на свободу пересування.

Проект **«Громадський вимір візової практики ЄС в Донецькій області»** підтриманий Міжнародним фондом «Відродження» і реалізувався в травні-липні 2012 р. 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. Методом збору інформації стало анонімне інтерв'ювання заявників після 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 потрапили представники туристичних агентств.

РЕЗЮМЕ

ЄВРО - 2012 дало можливість скористатися безвізовою процедурою приїзду європейців до України багатьом мільйонам. Зворотній діалог про безвізовий режим для українців зараз пробуксовує. Отримання віз громадянами України для поїздок в Європу регламентується Угодою між Україною та ЄС про спрощення оформлення віз та часто є досить непростим і проблемним для українців шляхом в Європу. Громадські організації з асоціації «Європа без бар'єрів» вже п'ятий рік моніторять візову практику країн ЄС в Україні. Донецький Інститут соціальних досліджень і політичного аналізу презентує результати опитування заявників на візи в генеральних консульствах Чехії і Греції та у візовому центрі в Донецькій області. Предметом дослідження стала оцінка українськими громадянами, які отримували візи, процедури їх надання в даних установах. Аналіз ефективності виконання Угоди в 2012 році показав і позитивні зміни в роботі певних консульських установ, і проблемні для українців зони.

1. Загальна результативність отримання віз в цілому досить висока і сягає 95%. Відмови серед опитаних нами громадян отримали 5%. Вперше за весь період п'ятирічного моніторингу кількість відмов в обох консульствах - Греції і Чехії - становила 3,3% і зрівнялася. В усі попередні моніторинги показники відмов у консульстві Греції в Маріуполі були набагато вищі. В цьому році найбільша частка відмов припадає на нововідкритий в Донецьку візовий сервісний центр (8,3%). Особливо разючі зрушення щодо кількості «відмовників» показує грецьке консульство. В минулих роках воно встановлювало абсолютні рекорди всеукраїнських антирейтингів, відмовляючи більше, ніж половині, або двом з п'яти заявників. Можна з великою вірогідністю стверджувати, що позитивні зміни у візовій практиці даного консульства пов'язані зі зміною в його керівництві і роботою нового генерального консула. Консульство Чехії в Донецьку завжди виглядало більш відкритим і ліберальним у своїй

візовій практиці, проте раніше кількість відмов, зафіксованих нашими опитуваннями, також була помітно вищою: 2010 р. – 14%, 2011 р. – 8%, 2012 р. – 3%. Зниження показників відмов у ньому також може свідчити про пом'якшення процедури надання Шенгенських віз українським громадянам.

2. За візовим Кодексом ЄС при відмові дипломатичної установи держави Шенгенської зони у наданні візи на в'їзд до країни мають бути надані роз'яснення щодо причин відмови. Ця практика у консульствах вже стала звичною після 2010 року і в цьому році їх також надали «відмовникам», хоча кілька осіб суті їх так і не зрозуміли. Причини відмов здебільшого досить традиційні. Це часто некомплектні документи або консульські працівники вважають, що задекларована мета поїздки не відповідає реальній.

3. Роз'яснення щодо можливості апеляції на відмову отримують не всі, але абсолютна більшість. Результати нашого опитування показали різне ставлення до цієї норми консульських працівників в установах, підданих моніторингу. За твердженнями громадян, при відмові у консульстві Греції їм надали роз'яснення про їх право на апеляцію, у візовому центрі частіше не дають таких пояснень, а у консульстві Чехії забувають про це попереджати. На жаль, як показує наше опитування, дана норма залишається «мертвою», мало затребуваною. Абсолютна більшість з тих, хто отримав відмови у візі, заявили, що планів скористатися правом на апеляцію не мають (89%). Причини різні: найчастіше не збираються скористатись правом на апеляцію тому, що це забирає багато часу і коштів або не вірять у можливість дістати позитивне рішення.

4. Мало отримують українські громадяни довгострокових віз та мультівіз на кілька в'їздів. Спостерігаються випадки невмотивованого ухилення від видачі багаторазових віз терміном дії від одного до п'яти років громадянам з позитивною візовою історією. Статистичні дані Єврокомісії за 2011 рік по наших консульствах показують достатньо низьку частку мультівіз серед усіх наданих. Чеське консульство в Донецьку видало в 2011 році всього 5,7% мультівіз, а грецьке консульство в Маріуполі взагалі лише 2%. Це набагато менше від загального показника по всім консульствам країн-членів ЄС по Україні.

Наш моніторинг 2012 року дав наступні цифри співвідношень віз різних типів за кількістю в'їздів: 71% - одноразові візи, 13% - з двохразовим правом в'їзду та 16% багаторазових мультівіз. Показники також не дуже гарні. Лєвова частка припадає на одноразові візи і лише кожний сьомий заявник отримував мультівізу. Найкращий показник у консульства Чехії: тут мультівізу давали кожному п'ятому з опитаних нами респондентів (21%). У візовому центрі таких 16%, у греків найменше – 9%.

5. Більшість заявників виходили з проханнями про відносно короткотермінові візи. Кількість людей, що подавались на візи терміном дії півроку і більше сумарно становить лише 5%. Порівняння запитуваних та отриманих заявниками віз свідчить про високу лояльність як консульств, так і візового центру до наших громадян при визначенні терміну дії візи. Як правило, заявники отримували візи на більший термін, ніж клопотали. Наприклад, грецьке консульство в масовому порядку прохачам трьохмісячних віз надало візи терміном дії на півроку. У минулі роки цього не спостерігалось. Чехи також часто підвищували термін дії короткострокових – на тиждень-два-три - віз до тривалості від чотирьох тижнів до двох місяців. Така ж тенденція помітна і при наданні віз у сервісному центрі. Це позитив для наших громадян.

6. Щодо термінів перебування, про які клопоталися і які отримували бажачі поїхати в країни Євросоюзу, картина дещо інша. Консульства і візовий центр надавали лише те, що запитували люди. Щедрот від консульських працівників у вигляді збільшення наданого терміну перебування тут ми вже не бачимо. Відвідувачі Греції збирались туди в основному на три місяці, подорожуючі до Чехії хотіли бути там значно коротші терміни – тижнів два або місяць-два, подорожуючі до інших країн Європи у візовому центрі також клопоталися про візи з перебуванням максимум місяць-два.

7. У процесі оформлення віз залишається достатньо суперечливим питання надання на вимогу консульських працівників додаткових документів. За оцінкою української сторони, залишаються надмірними вимоги щодо великої кількості допоміжних документів, які повинні подавати громадяни України для шенгенських віз. Порівнюючи зміни минулих років з цьогорічними даними, можемо констатувати, що специфіка у підходах до вимог переліку документів по оформленню візи у

консульств залишається. Повної уніфікованості вимог не досягнуто. Кількість і різноманіття документів заявників до консульства Греції, консульства Чехії і візового центру помітно відрізняються. У грецькому консульстві майже у всіх громадян вимагають реєстрацію за місцем проживання (92%), копію паспорта та податкову декларацію (90%), бронювання квитків (88%), документи на житло за кордоном у родичів (80%) і навіть трудову книжку (70%). Логіку необхідності значної частини цих документів важко зрозуміти. Тим більше, що більшість з цих документів консульством Чехії та візовим центром вимагається рідко.

8. Однією з неприйнятних і дискримінаційних практик деяких установ країн-членів ЄС стала в останні роки вимога до громадян України реєстрації у консульстві після повернення з поїздки за кордон. Жодними офіційними правовими нормами Євросоюзу таких вимог не передбачено і не узаконено. Проте практика дії окремих дипломатичних представництв держав Шенгенської зони включає таку вимогу до заявників на візу. Перевірка в установах, що моніторились нами, засвідчила наявність і навіть розповсюдженість в деяких з них такого ставлення до бажаючих здійснити поїздку до країни. Щодо опитаних респондентів біля консульства Чехії можна говорити про одиничні випадки озвучування такої вимоги (3%). Консульство Греції в Маріуполі подібну практику застосовує масово. З опитаних нами впродовж місяця заявників на візу 58% заявили, що їм висували вимогу реєстрації у консульстві після повернення. Протилежний підхід в даному питанні демонструє нововідкритий сервісний візовий центр в Донецьку – жодної заяви про таку вимогу нами не було зафіксовано.

9. Плата за оброблення заяв про оформлення віз для громадян України визначається Угодою і становить 35 євро. Угодою між Україною та ЄС передбачається, що плата за оброблення заяв про оформлення віз, так званий консульський збір, не стягується з 14 груп пільгових категорій населення. Політику консульств щодо оплати заявниками оформлення віз можна відстежити за співвідношенням оплачуваних і безоплатних віз. За минулі роки спостерігалась тенденція погіршення цього співвідношення, заявникам все частіше відмовляли у віднесенні їх до однієї з пільгових груп і наданні візи без оплати консульського збору. Показники кількості отриманих безоплатних віз серед опитаних в 2011 році були гірші, ніж у

2010 році. В цьому році картина неоднозначна і говорити про продовження тенденції зменшення безоплатних віз не можна. Позитивна картина переваги наданих безоплатних віз над візами платними виявилась у чеському консульстві та візовому сервісному центрі. 55% опитаних біля чеського консульства і 53% опитаних біля візового центру за візу не платили. Діаметрально протилежної політики дотримуються в останні роки грецькі дипломатичні установи. Як свідчать цифри, прийнята установка на максималізацію стягнень плати за оформлення віз. В цьому році консульство практично припинило надання безоплатних віз. Частка тих, хто оплачував консульський збір, сягнула свого максимуму за весь п'ятирічний період моніторингів і становить 93% опитаних. Повторимо, що в 2010 таких було 33%. Небагатьом вдалося відстояти своє право на те, щоб бути віднесеним до категорії пільговиків. Сумарно по всіх консульських установах заявляли про право на пільги 93% опитаних. Отримали пільги у вигляді звільнення від сплати 35 євро консульського збору лише 38% заявників.

10. Фактів розповсюдженості посередників біля консульств, що моніторились в Донецькій області, не виявлено. Проте одиничні випадки нав'язування посередниками своїх послуг мали місце біля чеського консульства. В тому числі з елементами шахрайства. Позиція консульства, за словами генерального консула, наступна: контроль за процесом підготовки і подачі документів українськими заявниками поза функціональними обов'язками співробітників консульства, консульство відповідає за прийом заяви на візу і супровідних документів з моменту заходу заявника в будівлю консульства, при наявності якихось порушень за межами консульства – це справа компетенції українських органів.

11. Оцінка задоволеності результатом проходження процедури оформлення візи загалом досить велика. Лише заявники на візи в Грецію часто (30%) висловлюють своє незадоволення результатом. Окрім незадоволених необхідністю сплати за візу, інші незадоволені наданням не того типу візи, про який клопоталися. Це найвищий показник невдоволення роботою консульства серед інших наших установ. Із заявників чеського консульства невдоволення результатом отримання візи зафіксували 5% опитаних. Це ті, хто візу не отримав взагалі і заявник, якому надали коротший термін дії візи. Інші 95% задоволені роботою

консульства. Така ж приблизно картина і щодо візового центру. Задоволені 97%, мають претензії 3%. Зустрічаються претензії до системи ВІЗАПОІНТ чеського консульства та на недотримання часу прийому, на який люди реєструються в системі. Скарги на неповагу консульських працівників чи прояви дискримінації зустрічалися з боку заявників дуже рідко. Кілька випадків стосуються чеського консульства. По консульству Греції третина опитаних (32%) так і не змогли визначитися, виявляли повагу до них консульські працівники чи ні.

12. Слід відзначити існуючу закритість для громадського діалогу як консульських установ, так і особливо візового центру. Отримати відповідь на офіційні листи з проханням висловити позицію щодо питань візової практики установи вдалося лише у консульства Чеської республіки, хай і досить формальну.

Розділ 1

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ЗАЯВНИКІВ

Як і в попередні роки, серед бажаючих отримати візи в даний період переважали жінки (56% проти 44%). Лише серед заявників на виїзд до Греції частка чоловіків серед опитаних цього року дещо більша.

Таблиця 1. Стать респондентів

	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 %
Чоловік	34	56,7	20	33,3	25	41,7	79	43,9
Жінка	26	43,3	40	66,7	35	58,3	101	56,1
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Майже половина опитаних заявників належить за віком до групи 20-39 років (46%), всі інші розподілились майже рівномірно і частка кожної вікової групи становить 13-14%. Вікові особливості наших респондентів щодо трьох промоніторених установ досить незначні. В попередні роки до Греції їхало досить багато людей пенсійного віку, зараз їх частка невелика, як до речі і частка молодих осіб до 19 років. Однією з причин, ймовірно, можна вважати кризовий стан економіки сучасної Греції і непроста атмосфера в суспільстві з частими протестами і страйками. Це суттєво знизило бажання українських громадян відвідати країну з туристичною метою чи послати дітей у гості або на навчання.

Специфікою контингенту заявників на чеську візу є в цьому році велика група молоді віком 14-19 років – майже кожен четвертий з опитаних біля консульства – 23%. Як правило це поїздки з освітніми цілями – Чехія для частини громадян на сході і півдні країни стала привабливою в плані освітніх можливостей для школярів і студентів.

Таблиця 2. Вік респондентів

	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, %
14-19	3	5,0	14	23,3	7	11,7	24	13,3
20-29	20	33,3	14	23,3	12	20,0	46	25,6
30-39	15	25,0	9	15,0	12	20,0	36	20,0
40-49	8	13,3	6	10,0	9	15,0	23	12,8
50-59	7	11,7	10	16,7	8	13,3	25	13,9
60-82	7	11,7	7	11,7	12	20,0	26	14,4
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

У масиві опитаних практично порівну виявилось як працюючих, так і тих, хто не працює з різних причин – 51% проти 49%. Перших відносно більше серед бажаючих поїхати в Грецію (57%), а серед чеських заявників і з візового центру навпаки - трохи більше непрацюючих (по 52%).

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

	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, %
ТАК	34	56,7	29	48,3	29	48,3	92	51,1
НІ	26	43,3	31	51,7	31	51,7	88	48,9
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Серед непрацюючих опитаних заявників візового центру і біля грецького консульства найбільше пенсіонерів, тоді як серед опитаних біля консульства Чехії абсолютна більшість – це студенти.

Таблиця 4а. Рід занять тих, хто не працює

	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, %
доглядаєте за дитиною	0	0,0	0	0,0	1	3,2	1	1,1
домогосподарка	4	15,4	3	9,7	2	6,5	9	10,2
пенсіонер	8	30,8	7	22,6	15	48,4	30	34,1

Продовження табл. 4а

студент/-ка	7	26,9	16	51,6	11	35,5	34	38,6
учень	0	0,0	3	9,7	2	6,5	5	5,7
тимчасово не працює	7	26,9	2	6,5	0	0,0	9	10,2
Разом	26	100,0	31	100,0	31	100,0	88	100,0

За родом занять опитані в основному – кваліфіковані фахівці з вищою освітою (49%), керівники підрозділів в організації (20%) та керівники структур/заступники, приватні підприємці (16%). Лише до Греції їде явно більша, ніж в інші країни, група звичайних кваліфікованих працівників (18%).

Таблиця 4б. Рід занять тих, хто працює

	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 %
Керівник /заступник / приватний підприємець	1	2,9	9	31,0	5	17,2	15	16,3
Керівник підрозділу/ організації	6	17,6	7	24,1	5	17,2	18	19,6
Кваліфікований фахівець з вищою освітою	16	47,1	12	41,4	17	58,6	45	48,9
Кваліфікований фахівець з сер. спец. освітою	3	8,8	0	0,0	1	3,4	4	4,3
Кваліфіков. робітник	6	17,6	1	3,4	1	3,4	8	8,7
Інше	2	5,9	0	0,0	0	0,0	2	2,2
Разом	34	100,0	29	100,0	29	100,0	92	100,0

Цікавим для характеристики контингенту опитаних нами заявників на візи біля консульств країн-членів ЄС видається розподіл всіх опитаних на групи в залежності від актуального досвіду відвідування європейських країн. Цей момент додає розуміння особливостей і неоднорідностей

соціальних можливостей самих заявників. Адже можливість частих поїздок в Європу залишається все ще певним символом і більшої соціальної мобільності, і навіть певною мірою більш високого соціального статусу наших громадян. Дані опитування показують чисельну перевагу серед претендентів на візи досвідчених в поїздках за кордон людей. До половини наших респондентів за останні два роки відвідували країни Шенгену двічі і більше разів (46%). Це означає, що поїздки вони здійснювали щороку. Ще більше чверті проінтерв'юваних (27%) були там один раз за цей період. Лише один з чотирьох опитаних (26%) належить до тих, хто не відвідували країни Шенгену за останні 2 роки. Примітно і те, що частка цих груп серед опитаних перед кожною з трьох установ дуже подібна. Напевне, можна говорити про деяку загальну тенденцію.

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

	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, %
Жодного разу	13	22,0	23	38,3	11	18,3	47	26,3
Один раз	19	32,2	12	20,0	18	30,0	49	27,4
Більше одного разу	27	45,8	25	41,7	31	51,7	83	46,4
Разом	59	100,0	60	100,0	60	100,0	179	100,0

Підведемо підсумок соціального обличчя нашого масиву опитаних. Характеристики заявників на шенгенські візи в цьому році нічим принциповим не відрізняються від тих, хто ставав об'єктом опитування в минулі роки моніторингу. Частіше їдуть більш молоді, більш освічені, дещо вища частка жінок, однаковою мірою як працюючі, так і непрацюючі пенсіонери або студенти. В переважній більшості – це люди, які мають досвід поїздок в європейські країни Шенгену.

Розділ 2.

РЕЗУЛЬТАТИ ОТРИМАННЯ ВІЗИ ТА ПРИЧИНИ ВІДМОВ

Результативність клопотань

Загальна результативність отримання віз в цілому досить висока і сягає 95%. Відмови серед опитаних нами громадян отримали 5%. Вперше за весь період п'ятирічного моніторингу кількість відмов в обох консульствах - Греції і Чехії - становила 3,3% і зрівнялася. В усі попередні моніторинги показники відмов у консульстві Греції в Маріуполі були набагато вищі. В цьому році найбільша частка відмов припадає на нововідкритий в Донецьку візовий сервісний центр (8,3%).

Таблиця 6. Результат отримання візи

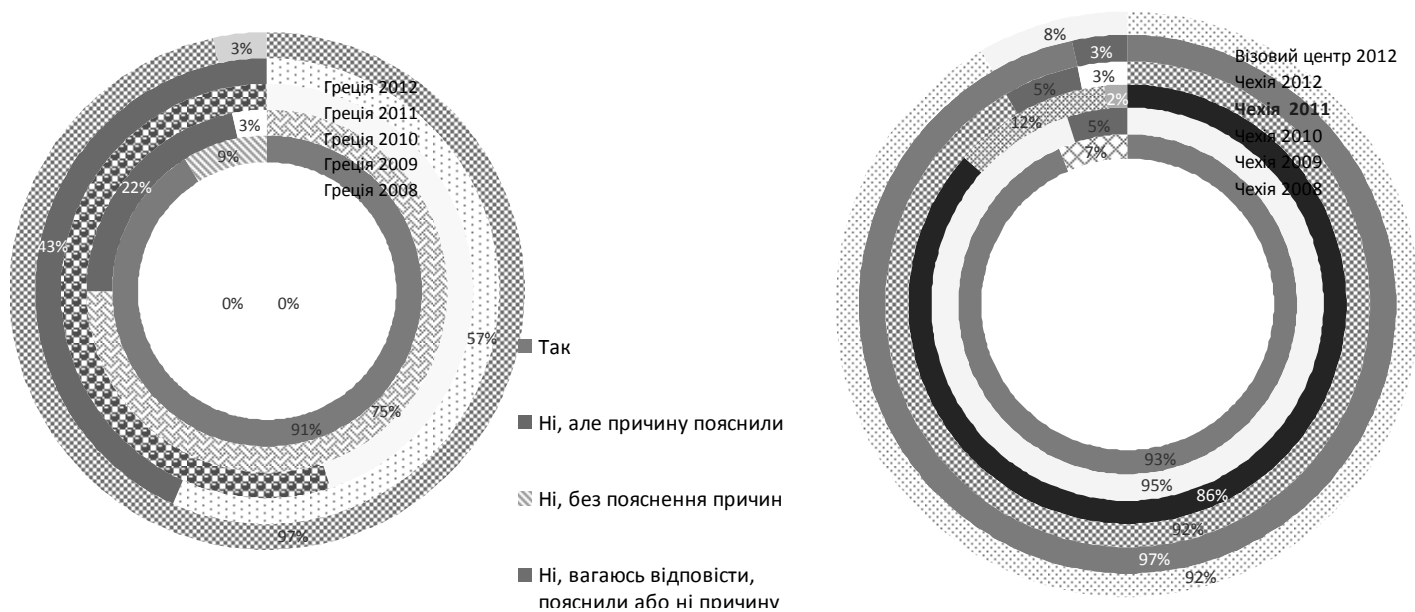
	Консульство Греції		Консульство Чехії		Візовий центр		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
ТАК	58	96,7	58	96,7	55	91,7	171	95,0
НІ	2	3,3	2	3,3	5	8,3	9	5,0
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Позитивна тенденція зменшення кількості відмов була зафіксована ще в минулому році. Результативність отримання віз в 2011 році була помітно краща в порівнянні з даними такого ж моніторингу 2010 року. Позитивну відповідь на клопотання про надання візи отримали в 2011 році 92% опитаних заявників чеського консульства (86% в 2010) та 57% в консульстві Греції (45% в 2010). Особливо разючі зрушення щодо кількості «відмовників» показує грецьке консульство. В минулих роках воно встановлювало абсолютні рекорди всеукраїнських антирейтингів, відмовляючи більше, ніж половині, або двом з п'яти заявників. Це викликало постійну критику громадськості та ЗМІ, звинувачення у дискримінаційній політиці щодо українських громадян і навіть публічні демонстрації зі зверненням до посла Греції у Києві від грецьких товариств Донеччини і України. Можна з великою вірогідністю твердити, що

позитивні зміни у візовій практиці даного консульства пов'язані зі зміною в його керівництві і роботою нового генерального консула.

Консульство Чехії в Донецьку завжди виглядало більш відкритим і ліберальним у своїй візовій практиці. Збої у видачі віз на кілька місяців, які трапилися влітку 2011 року із-за певних проблем у дипломатичних відносинах між Україною і Чехією і пов'язаною з цим затримкою у прибутті в Донецьк нового генерального консула, залишились у минулому. Консульство працювало стабільно, проте раніше кількість відмов, зафіксованих нашими опитуваннями, також була помітно вищою: 2010 р. – 14%, 2011 р. – 8%, 2012 р. – 3%. Зниження показників відмов у ньому також може свідчити про пом'якшення процедури надання Шенгенських віз українським громадянам.

Рис.1. Динаміка за 5 років відповідей на питання «Чи отримали ви візу?»



Дана тенденція лежить в руслі загальної політики і практики країн ЄС щодо України. Міністерство закордонних справ України вже давало інформацію про те, що кількість відмов у видачі Шенгенських віз українцям зменшується. В ході засідання Спільного візового комітету з реалізації Угоди між Україною і ЄС про спрощення оформлення віз сторони констатували певний прогрес в імплементації Угоди, про що безпосередньо свідчать статистичні дані з оформлення шенгенських віз

громадянам України. Так, за даними Єврокомісії: кількість візових відмов зменшилася з 5% в 2009 році до 4% - в 2010 р. (при цьому, помітно істотне зменшення кількості візових відмов окремими державами-членами ЄС в 2010 році порівняно з 2009 роком: Іспанією - з 14,7% до 2%, Німеччиною - з 10% до 6%, Грецією - з 10% до 3%).^[2] Свіжі дані офіційної статистики Європейської комісії в 2011 році по консульствам країн ЄС, розміщеним в Донецькій області, підтверджують вище зроблені висновки: відсоток відмов у чеському консульстві в Донецьку – 3,25, у грецькому в Маріуполі – 6,68.

Відмови і право на апеляцію

За візовим Кодексом ЄС при відмові дипломатичної установи держави Шенгенської зони у наданні візи на в'їзд до країни повинні бути надані роз'яснення щодо причин відмови. Ця практика у консульствах вже стала звичною після 2010 року і в подальшому моніторинги фіксували все менше число тих, хто не отримав пояснень при відмові. Цього року лише по одній людині в консульствах Чехії і Греції заявили, що їм ніяк не пояснили причини відмови. Хоча мова тут йде швидше про нерозуміння цими «відмовниками» отриманого стандартного письмового пояснення, яке видається консульствами.

Таблиця 7. Надання роз'яснень щодо причин відмови

	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, %
Некомплектні документи	1	50,0	0	0,0	2	66,7	3	42,9
Вважають, що задекларована мета поїздки не відповідає реальній	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2	28,6
Невиконання вимог для отримання заявленої візи	1	50,0	0	0,0	1	33,3	2	28,6

² Українцям стали менше отказувати в видачі шенгенських виз – ЕС : Електронний ресурс <http://ostro.org/news/article-180327> від 2011.05.06

Продовження табл. 7

В паспорті не вистачає місця для відмітки	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	0,6
Не відвідував країни Європи 2 рази на протязі 24 місяців	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	0,6
Ніяк не пояснили	1	100,0	1	100,0			1	100,0

Причини відмов здебільшого досить традиційні. Це часто некомплектні документи або консульські працівники вважають, що задекларована мета поїздки не відповідає реальній. Такі причини вказувалися, як правило, і в минулі роки. Нинішній моніторинг через появу в Донецьку візового сервісного центру дав ще одну причину відмов – «невиконання вимог для отримання заявленої візи». Мова йде про спеціалізацію центру при видачі віз в Німеччину на заявниках, що часто відвідують цю країну. Тому до бажаючих отримати німецьку візу висувається вимога мати свідчення двохранового перебування в Європі за останні 24 місяці. Відсутність цього стає причиною офіційної відмови.

Відносно новим елементом у відносинах між візовими службами європейських країн та претендентами на отримання шенгенських віз став віднедавна обов'язок консульського працівника надати при відмові у візі роз'яснення щодо права громадянина на апеляцію.

Таблиця 8. Надання роз'яснень щодо права на апеляцію

	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, %
ТАК	2	100,0	0	0,0	2	40,0	4	44,4
НІ	0	0,0	2	100,0	3	60,0	5	55,6
Разом	2	100,0	2	100,0	5	100,0	9	100,0

Результати нашого опитування показали різне ставлення до цієї норми консульських працівників в установах, підданих моніторингу. За твердженнями громадян, при відмові у консульстві Греції їм надали роз'яснення про їх право на апеляцію, у візовому центрі частіше не дають таких пояснень, а у консульстві Чехії забувають про це попереджати.

Норма, яка покликана зменшити безправ'я громадян перед візовими службами європейських країн, буде працювати лише за умови готовності людей нею скористатися. Правда, це може бути дієвим при переконаності в своїй правоті і безпідставності відмови у візі. На жаль, як показує наше опитування, дана норма залишається «мертвою», мало затребуваною. Абсолютна більшість з отримавших відмови у візі заявили, що планів скористатися правом на апеляцію не мають (89%). Причини називаються різні. Найчастіше не збираються скористатись правом на апеляцію тому, що це забирає багато часу і коштів. Інші не вірять у можливість дістати позитивне рішення.

Дехто збирається іншими способами вирішити цю проблему, комусь не зрозумілий алгоритм дій. Загальний же результат залишається мало втішним: українські громадяни не демонструють активної позиції у відстоюванні свого права на свободу пересування по Європі, не хочуть користуватись правом на апеляцію, наданим їм тим же Європейським Союзом.

Таблиця 9. Плани скористатись правом на апеляцію

	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, %
ТАК	1	50,0	0	0,0	0	0,0	1	11,1
НІ	1	50,0	2	100,0	5	100,0	8	88,9
Чому Ви не збираєтесь скористатись правом на апеляцію?								
Це забирає багато часу і коштів	0	0,0	1	50,0	2	40,0	3	33,3
Не зрозумілий алгоритм дій	0	0,0	0	0,0	1	20,0	1	11,1
Не вірю, що зможу дістати позит. рішення	1	100,0	1	50,0	0	0,0	2	22,2
Заміна паспорта вирішить проблему	0	0,0	0	0,0	1	20,0	1	11,1
Звернусь до консула	0	0,0	0	0,0	1	20,0	1	11,1
Краще поїду до іншої країни	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	11,1

Категорії віз, термін дії та термін перебування

Хоча об'єктом нашого моніторингу були процедури отримання Шенгенських віз українцями, які класифікуються як візи категорії С, в поле зору інтерв'юерів потрапила також невелика частка громадян, що отримували візи транзитної категорії В (3%) та візи національної категорії D (8%). Останні найчастіше просять і отримують наші громадяни у консульства Чеської Республіки.

Таблиця 10. Символ (категорія) візи, яку було отримано

	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, %
B	5	8,6	0	0,0	0	0,0	5	2,9
C	52	89,7	48	82,8	52	94,5	152	88,9
D	1	1,7	10	17,2	3	5,4	13	7,6
Разом	58	100,0	58	100,0	55	100,0	171	100,0

Розходжень між категорією візи, про яку клопоталися заявники і яку отримали, практично немає. Варто відзначити, що всі, хто клопотався про візи категорії D, отримали їх в обох консульствах, а практично всі відмови, крім однієї, стосувались віз категорії С, як найбільш затребуваних.

Таблиця 11. Символ (категорія) візи, про яку клопоталися

	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, %
B	4	6,9	0	0,0	0	0,0	4	2,3
C	53	91,4	49	83,1	56	93,3	158	89,3
D	1	1,7	10	16,9	4	6,7	14	7,9
Разом	58	100,0	59	100,0	60	100,0	177	100,0

Одна з проблем у візовому діалозі Києва і Брюсселя традиційно стосується частки багаторазових віз у загальному масиві наданих. Українська сторона кілька разів упродовж 2010-2012 років порушувала це питання, підкреслюючи важливість для громадян збільшення частки мультівіз і їх право на це при позитивній візовій історії за Угодою про

спрощення отримання віз. Констатувалось як позитив, що в 2010 році частка багаторазових віз перевищила показники минулих років і досягла 27,26%. Хоча вказувалось як на порушення, що спостерігаються випадки невмотивованого ухилення від видачі багаторазових віз терміном дії від одного до п'яти років громадянам з позитивною візовою історією, що призводить до латентного подорожчання вартості візи.^[3] Статистичні дані Єврокомісії за 2011 рік по наших консульствах показують достатньо низьку частку мультівіз серед усіх наданих. Чеське консульство в Донецьку видало в 2011 році всього 5,7% мультівіз, а грецьке консульство в Маріуполі взагалі лише 2%. Це набагато менше від загального показника по всім консульствам країн-членів ЄС по Україні. Наш моніторинг 2012 року дав наступні цифри співвідношень віз різних типів за кількістю в'їздів: 71% - одноразові візи, 13% - з двохразовим правом в'їзду та 16% багаторазових мультівіз. Показники також не дуже гарні. Левова частка приходить на одноразові візи і лише кожний сьомий заявник отримував мультівізу. Найкращий показник у консульства Чехії: тут мультівізу давали кожному п'ятому з опитаних нами респондентів (21%). У візовому центрі таких 16%, у греків знову найменше – 9%.

Таблиця 12. Кількість в'їздів, яка можлива за отриманою візою

	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, %
Один	29	54,7	45	77,6	44	80,0	118	71,1
Два	19	35,8	1	1,7	2	3,6	22	13,3
Мульти (багатора_ зова)	5	9,4	12	20,7	9	16,4	26	15,7
Разом	53	100,0	58	100,0	55	100,0	166	100,0

³ Українцям стали менше отказувати в видаче шенгенських віз – ЕС : Електронний ресурс <http://ostro.org/news/article-180327> от 2011.05.06

Порівняння з клопотаннями опитаних заявників засвідчує наявність розходжень з фактично отриманими візами. Розходження не надто значні, але мають місце. Головним чином це стосується знову ж таки мультівіз. Наші громадяни просили їх частіше (22%), а отримували рідше (16%).

Таблиця 13. Кількість в'їздів, яка можлива за візою, про яку клопотали

	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, %
Один	13	23,2	48	80,0	50	83,3	111	63,1
Два	26	46,4	0	0,0	1	1,7	27	15,3
Мульти (багаторазова)	17	30,4	12	20,0	9	15,0	38	21,6
Разом	56	100,0	60	100,0	60	100,0	176	100,0

Відносно термінів дії візи, про які клопотали громадяни у консульствах і центрі, то типові запити в трьох установах, що моніторились, відрізняються дуже помітно. Найбільш специфічний підхід до термінів клопотань виявився у заявників грецького консульства. Майже три четвертих опитаних біля нього (73%) просили візи на три, три з половиною місяці.

Громадяни біля чеського консульства за запитуваними термінами для віз, навпаки, в основному орієнтувались на більш короткі строки. Майже біля третини хотіли мати візу на 10-18 днів (29%), друга за чисельністю група – орієнтувалась на візи тривалістю в місяць-два (19%), далі 15% просили візи до 9 днів і стільки ж на 20-29 днів. Отже візи тривалістю до місяця просили в Чехію 60% опитаних. Візи з терміном дії на півроку і більше клопотали одиниці.

По візовому центру найбільшим попитом користувалися візи в країни ЄС терміном 10-18 днів (30%) та на місяць-два (28%). Таким чином, більшість заявників трьох установ виходили з проханнями про відносно короткотермінові візи. Кількість людей, що орієнтувались на візи терміном дії півроку і більше сумарно становить лише 5%.

Таблиця 14. Термін дії візи, про який клопотали

	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, %
до 9	0	0,0	9	15,3	5	8,3	14	7,8
10-18	2	3,3	17	28,8	18	30,0	37	20,7
20-29	0	0,0	9	15,3	10	16,7	19	10,6
30-60	3	5,0	11	18,6	17	28,3	31	17,3
90-105	44	73,3	5	8,5	7	11,7	56	31,3
180-190	0	0,0	3	5,1	1	1,7	4	2,2
360-365	0	0,0	2	3,4	2	3,3	4	2,2
>365	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	0,6
Немає відповіді	11	18,3	2	3,4	0	0,0	13	7,3

Порівняння запитуваних та отриманих заявниками віз свідчить про високу лояльність як консульств, так і візового центру до наших громадян при визначенні терміну дії візи. Як правило, заявники отримували візи на більший термін, ніж клопотали. Наприклад, грецьке консульство в масовому порядку прохачам трьохмісячних віз надало візи терміном дії на півроку. У минулі роки цього не спостерігалось. Чехи також часто підвищували термін дії короткострокових – на тиждень-два-три - віз до тривалості від чотирьох тижнів до двох місяців. Така ж тенденція помітна і при наданні віз у сервісному центрі. Це явний позитив для наших громадян.

Таблиця 15. Термін дії візи, який отримали

	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, %
до 9	0	0,0	3	5,1	2	3,3	5	2,8
10-19	0	0,0	3	5,1	6	10,0	9	5,0
20-29	0	0,0	14	23,7	9	15,0	23	12,8
30-60	2	3,3	20	33,9	27	45,0	49	27,4
90-105	2	3,3	8	13,6	3	5,0	13	7,3
180-190	42	70,0	4	6,8	3	5,0	49	27,4
360-365	2	3,3	2	3,4	4	6,7	8	4,5
>365	0	0,0	1	1,7	1	1,7	2	1,1
Немає відповіді	12	20,0	4	6,8	5	8,3	21	11,7

Подивимось дані щодо термінів перебування, про які клопотали і які отримували бажані поїхати в країни Євросоюзу. Картина схожа на ту, яку спостерігали з запитуваними термінами дії віз. Відвідувачі Греції збирались туди в основному на три місяці, подорожуючі до Чехії хотіли бути там значно коротші терміни – тижнів два або місяць-два, подорожуючі до інших країн Європи у візовому центрі також клопотали візи з перебуванням максимум місяць-два.

Таблиця 16. Термін перебування (днів), про який клопотали

	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, %
до 9	0	0,0	9	15,3	5	8,3	14	7,8
10-19	2	3,3	17	28,8	18	30,0	37	20,7
20-29	0	0,0	9	15,3	10	16,7	19	10,6
30-60	3	5,0	11	18,6	17	28,3	31	17,3
90-105	44	73,3	5	8,5	7	11,7	56	31,3
180-190	0	0,0	3	5,1	1	1,7	4	2,2
360-365	0	0,0	2	3,4	2	3,3	4	2,2
більше 365	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	0,6
немає відповіді	11	18,3	2	3,4	0	0,0	13	7,3
Разом	60	100,0	59	100,0	60	100,0	179	100,0

Але на цьому схожість з ситуацією по наданню термінів дії віз закінчується. Консульства і візовий центр відносно термінів перебування скрупульозно повторювали те, що запитували люди. Щедрот від консульських працівників у вигляді збільшення наданого терміну перебування тут ми вже не бачимо.

Таблиця 17. Термін перебування (днів), який отримали

	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, %
до 9	0	0,0	9	15,3	5	8,3	14	7,8
10-19	2	3,3	15	25,4	17	28,3	34	19,0
20-29	0	0,0	9	15,3	9	15,0	18	10,1

Продовження табл. 17

30-60	2	3,3	13	22,0	16	26,7	31	17,3
90-105	44	73,3	4	6,8	6	10,0	54	30,2
180-190	0	0,0	3	5,1	1	1,7	4	2,2
360-365	0	0,0	2	3,4	1	1,7	3	1,7
більше 365	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	0,6
немає відповіді	12	20,0	3	5,1	5	8,3	20	11,2
Разом	60	100,0	59	100,0	60	100,0	179	100,0

Швидкість оформлення віз

В Угоді про спрощення оформлення віз тривалість процедури оброблення заяв на надання віз регламентується статтею 7. Вказується, що «консульські установи держав-членів приймають рішення стосовно запиту на оформлення візи протягом 10 календарних днів з дати отримання заяви та документів, необхідних для оформлення візи. Строк розгляду заяви про оформлення візи може бути подовжено до 30 календарних днів в окремих випадках... У термінових випадках строк розгляду заяви про оформлення візи може бути скорочено до двох робочих днів або менше.»

Ці норми Угоди між Україною та ЄС про надання відповідей на подані заявки щодо шенгенських віз консульствами і сервісним центром в цілому виконується.

Таблиця 18. Скільки днів пройшло від дня подання документів?

	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, %
0	0	0,0	1	1,8	0	0,0	1	0,6
1-2	0	0,0	2	3,5	3	5,0	5	2,9
3-4	0	0,0	1	1,8	10	16,7	11	6,2
5-6	0	0,0	5	8,8	19	31,7	24	13,5
7-8	22	36,6	40	70,2	25	41,7	87	49,2
9-10	16	26,6	0	0,0	2	3,4	18	10,2
11-15	4	6,7	1	1,8	0	0,0	5	2,9
18-21	17	28,4	0	0,0	0	0,0	17	9,6
45	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	0,6
50	1	1,7	0	0,0	0	0,0	1	0,6

Продовження табл. 18

60	0	0,0	1	1,8	0	0,0	1	0,6
90	0	0,0	2	3,5	0	0,0	2	1,1
немає відповіді	0	0,0	3	5,3	0	0,0	3	1,7
Разом	60	100	56	98,5	60	100	176	99,7

Випадки значного перевищення 10-денного терміну виявлені лише у грецькому консульстві: за відповідями більше чверті опитаних заявників на візи до Греції (28%) від дня подання документів до отримання візи пройшло біля трьох тижнів. Поодинокі випадки отримання візи через два-три місяці стосуються не шенгенських, а національних віз, дозволений термін відповідей для яких сягає трьох місяців. В консульстві Чехії і візовому центрі зустрічаються також випадки термінового оформлення віз всього за кілька днів від подання документів.

По швидкості оформлення віз першість тримає візовий центр. Тут кожна шоста віза оформлюється впродовж 3-х – 4-х днів (17%), третина за 5-6 днів (32%), а основна група отримує їх на 7-й – 8-й день (42%). Близькі до них показники з цього питання має консульство Чехії. Стандарт терміну видачі відповіді на заяву про візу для них 7-8 днів: в цей час візу отримують 70% заявників. Інші ще раніше. Консульство Греції працює повільніше. Раніше ніж за тиждень ніхто з опитаних нами візу не отримував. На 7-й – 8-й день її видають десь третині заявників (37%), чверть отримує на 9-й – 10-й день (27%). А от інші опитані заявили про довші терміни видачі їм віз. Це вже формально є порушенням норми Угоди.

Розділ 3.

ПРОЦЕДУРА ОТРИМАННЯ ВІЗИ

Вимоги до документів

Серед процедурних питань при отриманні візи в країни Шенгенської зони одне з найбільш непростих для українських громадян – це перелік документів, які вимагаються консульствами у заявників. В Угоді про спрощення оформлення віз та в новому Візовому кодексі ЄС надається перелік документів, достатніх для надання візи. Однак дозвіл на запит з боку консульських працівників додаткових документів для підтвердження мети поїздки чи особи заявника нерідко підриває уніфікованість вимог в країнах-членах ЄС. Візовий кодекс в 2010 році спеціально наголосив на вичерпності однакових документів, необхідних для оформлення віз. Проте імплементація цього положення відбувається не просто. Спостерігається ряд порушень положень Угоди окремими дипломатичними та консульськими установами держав-членів ЄС. За оцінкою української сторони, офіційно оприлюдненою в 2011 році, залишаються надмірними вимоги щодо великої кількості допоміжних документів, які повинні подавати громадяни України для оформлення шенгенських віз.

Моніторинг в 2011 році привів до висновку, що різниця у вимогах в консульствах дуже помітна. Греки вимагають додаткові документи вдвічі частіше, є й окремі специфічні «фішки» у вимогах: 75% заявників на візу до Греції мали надавати в консульство реєстрацію за місцем проживання. Серед чеських заявників заявили про надання такого документу лише 10%. Разом з тим дані 2011 року зафіксували певний прогрес у кількості додаткових документів для консульств: зниження кількості і частоти вимог додаткових документів відносно 2010 року було помітне в обох консульських установах, хоча більший поступ демонстрували чехи. Приємний момент як наслідок громадської критики – в минулому році взагалі припинили вимагати виписки з банківських рахунків; ще в 2010 році це була майже тотальна практика.

Порівнюючи зміни минулих років з цьогорічними даними, можемо констатувати, що певна специфіка у підходах до вимог переліку документів по оформленню візи залишається у консульських установ

держав ЄС. Повної уніфікованості вимог все ще досягнути не вдалося. Кількість і різноманіття документів заявників до консульства Греції, консульства Чехії і візового центру помітно різні за низкою позицій. Окрім основних документів, надання яких до даних установ є рівномірне від претендентів на візу, додаткові документи вимагаються з різною частотою. На таблиці бачимо особливу схильність дипломатичних установ до затребування окремих документів.

Таблиця 19. Які документи надавали заявники (окрім паспорта і анкети)

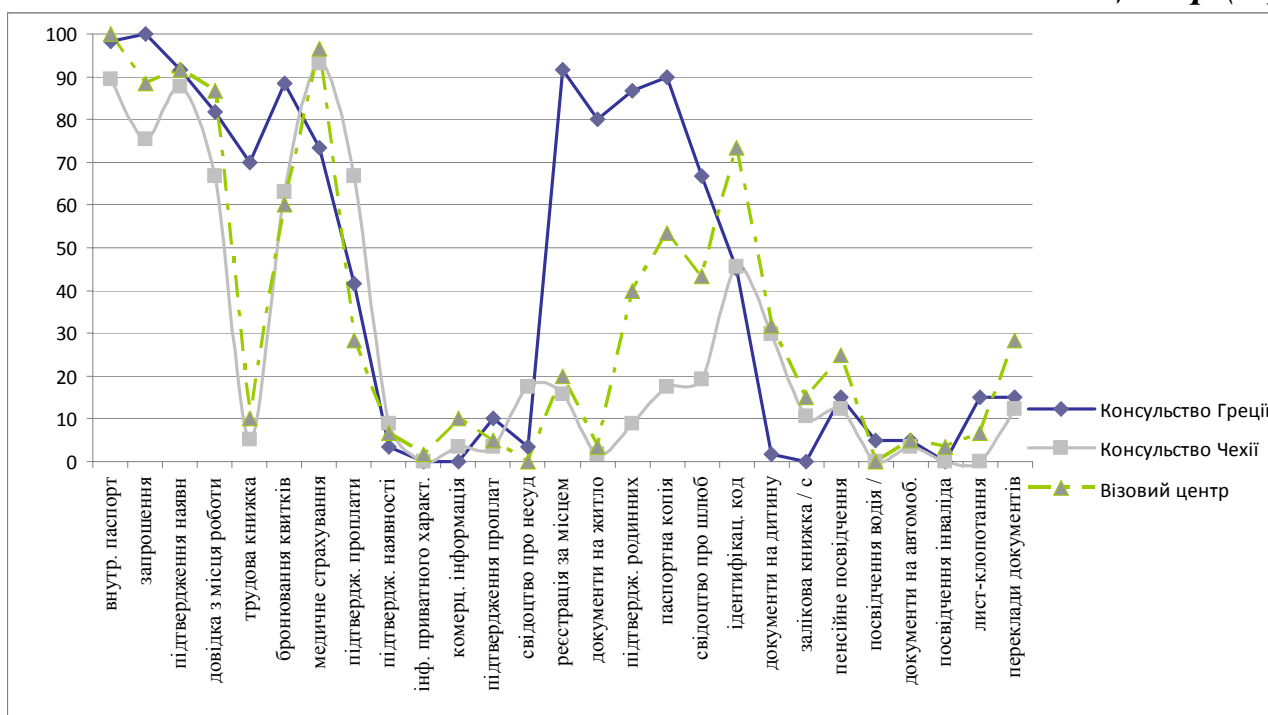
	Консульство Греції		Консульство Чехії		Візовий центр		Разом	
	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %	Частка відповідей, осіб	Частка відповідей, %
внутр. паспорт	59	98,3	51	87,9	60	100,0	170	94,4
запрошення	60	100,0	43	74,1%	53	88,3	156	
підтвердження наявності коштів	55	91,7	50	86,2	55	91,7	160	86,7
довідка з місця роботи	49	81,7	38	65,5	52	86,7	139	77,2
трудова книжка	42	70,0	3	5,2	6	10,0	51	28,3
бронювання квитків	53	88,3	36	62,1	36	60,0	125	69,4
медичне страхування	44	73,3	53	91,4	58	96,7	155	86,1
підтвердж. проплати проживання	25	41,7	38	65,5	17	28,3	80	44,4
підтвердж. наявності нерухомості	2	3,3	5	8,6	4	6,7	11	6,1
Інформація приватн. характеру	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	0,05
комерційна інформація	0	0,0	2	3,4	6	10,0	8	4,4
Підтвердж. пропозиції спільн. роботи,	6	10,0	2	3,4	3	5,0	11	6,1

Продовження табл. 19

свідоцтво про несудимість	2	3,3	10	17,2	0	0,0	12	6,7
реєстрація за місцем проживання	55	91,7	9	15,5	12	20,0	76	42,2
документи на житло за кордоном	48	80,0	1	1,7	2	3,3	51	28,3
підтвердж. родинних зв'язків	52	86,7	5	8,6	24	40,0	81	45
паспортна копія та податкова декларація	54	90,0	10	17,2	32	53,3	96	53,3
свідоцтво про шлюб / зміну прізвища	40	66,7	11	19,0	26	43,3	77	42,8
ідентифікац. код	27	45,0	26	44,8	44	73,3	97	53,9
документи на дитину	1	1,7	17	29,3	19	31,7	37	20,6
залікова книжка / студент.	0	0,0	6	10,3	9	15,0	15	8,3
пенсійне посвідчення	9	15,0	7	12,1	15	25,0	31	17,2
посвідчення водія / журналіста т.і.	3	5,0	0	0,0	0	0,0	3	1,7
документи на автомоб. / корабель	3	5,0	2	3,4	3	5,0	8	4,4
посвідчення інваліда / довідка з лікарні	0	0,0	0	0,0	2	3,3	2	0,1
лист-клопотання від укр. організації	9	15,0	0	0,0	4	6,7	13	7,2
переклади документів	9	15,0	7	12,1	17	28,3	33	18,3

Наприклад, працівники грецького консульства продовжують ще частіше, ніж у минулому році, вимагати у громадян реєстрацію за місцем проживання (92% в цьому році проти 75% у 2011 р). Майже так само часто вимагають паспортну копію та податкову декларацію (90%), бронювання квитків (88%), документи на житло за кордоном у родичів (80%) і навіть трудову книжку (70%). Логіку необхідності значної частини цих документів важко зрозуміти. Якщо співробітники консульства цими документами хочуть убезпечити країну від приїзду нелегальних мігрантів, то такий спосіб не може бути ефективним. На цю практику, що викликає нерозуміння значної кількості українських громадян, консульській установі уже вказувалось в попередні роки. Проте, як бачимо, усталена традиція бюрократичного підходу дуже стійка. Хоча консульські установи інших держав-членів ЄС більш активно відмовляються від цілої низки додаткових документів. Виразно видно набагато меншу частоту вимог низки документів консульством Чехії та візовим центром на діаграмі.

Рис.2. Документи, які надавали заявники в консульства і візовий центр (%)



При цьому у чехів значно частіше вимагають підтвердження проплати проживання (66%) та свідоцтво про несудимість (17%). У візовому центрі у трьох з кожних чотирьох заявників вимагають ідентифікаційний код (73%). В особливих випадках бувають зовсім

нетипові вимоги щодо документів, правда, це досить рідко і виправдано конкретною ситуацією.

Однією з неприйнятних і дискримінаційних практик деяких установ країн-членів ЄС стала в останні роки вимога до громадян України реєстрації у консульстві після повернення з поїздки за кордон. Жодними офіційними правовими нормами Євросоюзу таких вимог не передбачено і не узаконено. Проте практика дії окремих дипломатичних представництв держав Шенгенської зони включає таку вимогу до заявників на візу. Перевірка в установах, що моніторились нами, засвідчила наявність і навіть розповсюдженість в деяких з них такого ставлення до бажаючих здійснити поїздку до країни. Відносно опитаних респондентів біля консульства Чехії можна говорити про одиничні випадки озвучення такої вимоги (3%). Консульство Греції в Маріуполі подібну практику застосовує масово. З опитаних нами впродовж місяця заявників на візу 58% заявили, що їм висували вимогу реєстрації у консульстві після повернення. Протилежний підхід в даному питанні демонструє нововідкритий сервісний візовий центр в Донецьку – жодної заяви про таку вимогу нами не було зафіксовано.

Таблиця 20. Вимога реєстрації у консульстві після повернення

	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, %
В/В	0	0,0	2	3,3	0	0,0	2	1,1
ТАК	35	58,3	2	3,3	0	0,0	37	20,6
НІ	25	41,7	56	93,3	60	100,0	141	78,3
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Вартість візи

Плата за оброблення заяв про оформлення віз для громадян України визначається Угодою і становить 35 євро. Плата в розмірі 70 євро стягується за оформлення віз у випадках, коли заява та супровідні документи були подані заявником протягом трьох днів до перебачуваної дати від'їзду. Окремо визначається питання про додаткову вартість послуг

візового центру. Угодою між Україною та ЄС передбачається, що плата за оброблення заяв про оформлення віз, так званий консульський збір, не стягується з 14 груп пільгових категорій населення.

Політику консульств щодо оплати заявниками оформлення віз можна чітко відстежити за співвідношенням оплачуваних і безоплатних віз. 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. Показники кількості отриманих безоплатних віз серед опитаних в 2011 році були гірші, ніж у 2010 році. Платили в 2011 році консульський збір та інші платежі для отримання візи 67% опитаних заявників в Грецію (в 2010 р 67% навпаки – не платили). В чеському консульстві оплачували отримання візи також більшість із заявників – 53%. В цьому році картина неоднозначна і говорити про продовження тенденції зменшення безоплатних віз у всіх консульствах, що моніторились, не можна. Позитивна картина переваги наданих безоплатних віз над візами платними виявилась у двох установах – чеському консульстві та візовому сервісному центрі. 55% опитаних біля чеського консульства і 53% опитаних біля візового центру за візу не платили.

Таблиця 21. Оплата за консульський збір

	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, %
ТАК	56	93,3	27	45,0	22	36,7	105	58,3
НІ	4	6,7	33	55,0	32	53,3	69	38,3
В.В.	0	0,0	0	0,0	6	10,0	6	3,3
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Діаметрально протилежної політики притримуються в останні роки грецькі дипломатичні установи. Як можна судити з цифр, прийнята установка на максимізацію стягнень плати за оформлення віз. У цьому році консульство практично припинило надання безоплатних віз. Частка тих, хто оплачував консульський збір, сягнула свого максимуму за весь п'ятирічний період моніторингів і становить 93% опитаних. Повторимо,

що в 2010 таких було 33%. Небагатьом вдалося відстояти своє право на те, щоб бути віднесеним до категорії пільговиків.

Абсолютна більшість вказала, що вартість оплати за консульський збір становила для них стандартні 35 євро в усіх трьох установах. Лише частина заявників чеського консульства сплачувала 70 євро за термінову видачу віз та кілька осіб оплатили по 100 євро за оформлення візи категорії D.

Таблиця 22. Вартість оплати за консульський збір, євро

	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, %
30	0	0,0	1	3,8	0	0,0	1	1,0
35	56	100,0	19	73,1	22	100,0	97	93,3
70	0	0,0	3	11,5	0	0,0	3	2,9
99	0	0,0	1	3,8	0	0,0	1	1,0
101	0	0,0	2	7,7	0	0,0	2	1,9
Разом	56	100,0	26	100,0	22	100,0	104	100,0

Вартість послуг візового центру в Донецьку опитані вказали в розмірі 25-26 євро. Лише кілька осіб сказали, що їм це обійшлося в 30 євро і одна людина заплатила 80 євро.

Виявлялась в процесі опитування наявність посередників біля консульств. Фактів розповсюдженості даного явища біля установ, що моніторились в Донецькій області, не виявлено. Заявники до Греції цього року, як і в попередні, послуги посередників не оплачували або просто не повідомляли про це. Не виявлено якихось сумнівних дій при подачі документів на візу і в новоствореному сервісному центрі. Біля консульства Чехії час від часу стоять особи, які представляються посередниками, і пропонують допомогти швидко й легко потрапити на прийом і подати документи на візу, навіть без попередньої реєстрації в системі ВІЗАПОІНТ. Приміром, за словами молодшої людини, представник туристичної фірми попросив 600 доларів за те, що вони проведуть його в консульство без черги та попередньої реєстрації. Як виявилось, працівники консульства нічого не знають, і звичайно, без запису не приймуть. Вищезгаданий представник повернув всю суму, але, за словами

людей, це не єдиний випадок. І якщо консульство приймає без запису (а таке іноді буває), то такі особи приписують це в свої заслуги, незважаючи на те, що консульські працівники не знають про існування таких «посередників» і не мають ніяких домовленостей з ними. Про факт оплати послуг посереднику, а саме представнику турагентства за збір документів у розмірі 50 євро, цього року повідомив один заявник до Чехії і ще один відмовився відповісти на це питання. Інші заявники про оплату послуг посередників не повідомляли. В інтерв'ю з генеральним консулом Чеської республіки ним була озвучена наступна позиція консульства відносно подібних питань. Контроль за процесом підготовки і подачі документів українськими заявниками поза функціональними обов'язками співробітників консульства. Консульство відповідає за прийом заяви на візу і супровідних документів з моменту заходу заявника в будівлю консульства. При наявності якихось порушень за межами консульства - це справа компетенції українських органів.

Пільгові категорії заявників на отримання віз за спрощеною процедурою

В Угоді щодо спрощення візового режиму між Україною та ЄС для України прописано пільги певним категоріям осіб і всі вони впродовж всіх років опитувань вносилися в анкету для перевірки реальності використання встановлених пільг, зокрема на багаторазові чи безкоштовні візи. Вище розглядалися тенденції і особливості останніх років щодо надання консульствами безоплатних шенгенських віз. Зараз порівняємо наявність та кількість пільговиків серед заявників в цьому році з кількістю тих, хто зміг скористатися цими пільгами.

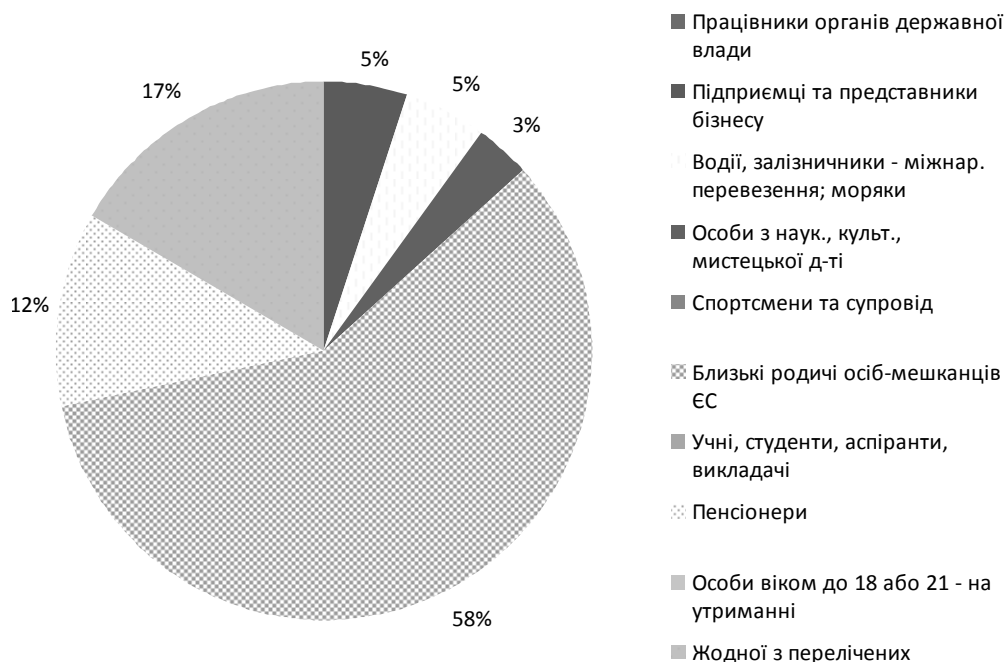
Серед всього масиву опитаних претендентів на візи в цьому році не відносився до жодної з пільгових категорій лише один з чотирьох – 19%. Всі інші вказали на приналежність до якоїсь з пільгових груп. Майже три четверти всіх пільговиків входили в одну з чотирьох категорій: близькі родичі осіб-мешканців ЄС (35%), учні, студенти, аспіранти, викладачі (14%), пенсіонери (13%) і підприємці та представники бізнесу (7%). В кожній з установ, що моніторились, проглядає своя специфіка цього контингенту.

Таблиця 23. Розподіл заявників за пільговими групами

	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, %
Працівники органів державної влади	0	0,0	1	1,7	0	0,0	1	0,6
Підприємці та представники бізнесу	3	5,0	2	3,3	8	13,3	13	7,2
Водії, залізничники – міжнар. перевез.; моряки	3	5,0	1	1,7	0	0,0	4	2,2
Особи з наук., культ., мистецьк д-ті	2	3,3	8	13,3	0	0,0	10	5,6
Спортсмени та супровід	0	0,0	0	0,0	1	1,7	1	0,6
Близькі родичі осіб-мешканців ЄС	35	58,3	4	6,7	24	40,0	63	35,0
Учні, студенти, аспіранти, викладачі	0	0,0	15	25,0	11	18,3	26	14,4
Пенсіонери	7	11,7	8	13,3	9	15,0	24	13,3
Особи віком до 18 або 21 – на утрим.	0	0,0	2	3,3	1	1,7	3	1,7
Жодної з перелічених	10	16,7	19	31,7	6	10,0	35	19,4
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Абсолютна більшість заявників грецького консульства – близькі родичі осіб-мешканців ЄС (58%), що цілком зрозуміло, виходячи з проживання в районі Маріуполя сотисячної етнічної групи приазовських греків.

Рис. 3. Співвідношення представників різних груп заявників до Греції
Консульство Греції



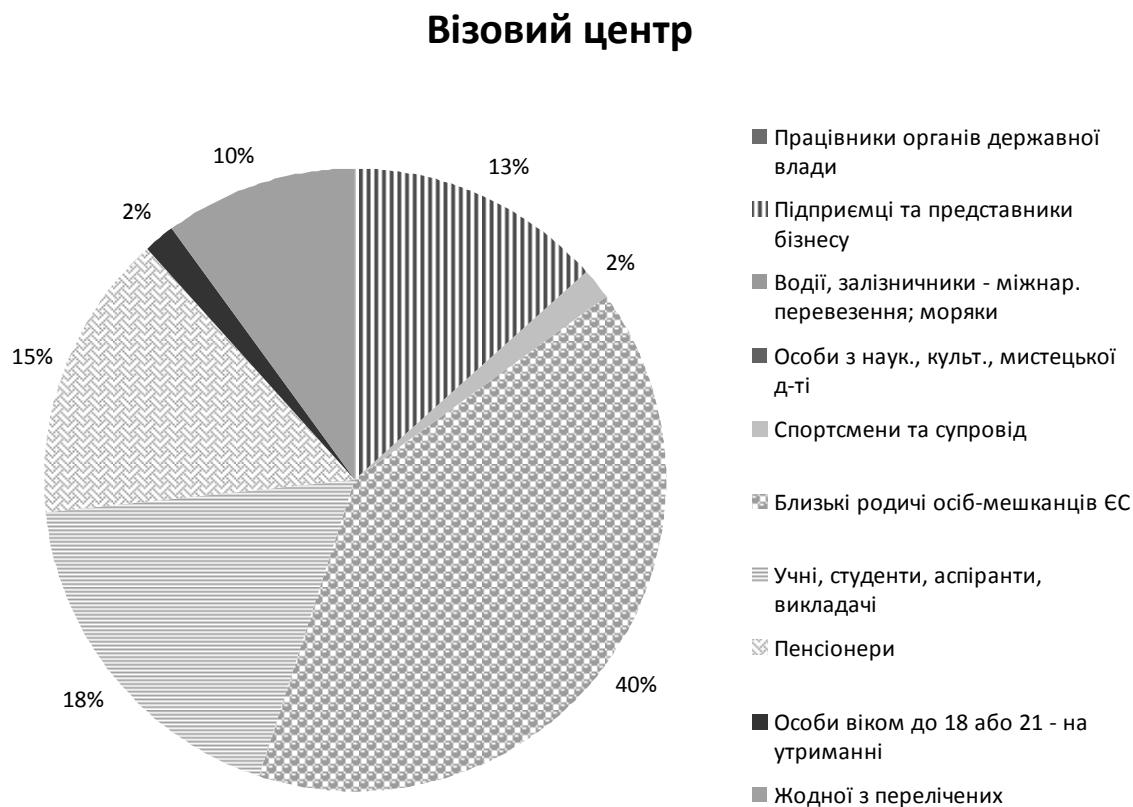
Пільговиків серед заявників чеського консульства помітно менше і вони відносяться здебільшого до учнів, студентів, аспірантів, викладачів (25%), представників наукової, культурної, мистецької діяльності (13%) і пенсіонерів (13%).

Рис. 4. Співвідношення представників різних груп заявників до Чехії
Консульство Чехії



Багато віднесли себе до пільгових категорій із заявників візового центру.

Рис. 5. Співвідношення представників різних груп заявників до візового центру



Це найчастіше знову близькі родичі осіб-мешканців ЄС (40%), учні, студенти, аспіранти, викладачі (18%), пенсіонери (15%) і підприємці та представники бізнесу (13%).

Як бачимо, контингент заявників до кожної з консульських установ ЄС в області має специфіку, яка відображає основні типи інтересів наших громадян до конкретних країн Євросоюзу. Як і в минулі роки, у вибірці за методикою дослідження не могли бути клієнти туристичних агентств, більшість яких не відносяться до пільгових груп.

Можливість скористатися вписаними в Угоді пільгами для багатьох заявників обумовлена відповідною метою поїздки. Вона має бути підтверджена конкретним документом, який би вказував на відповідний статус, професійні чи навчальні цілі поїздки. Абсолютна більшість опитаних представників пільгових категорій заявили про професійні чи навчальні наміри поїздок, що давало їм право на безоплатне отримання візи. Однак отримали фактично дану пільгу значно менше людей.

Сумарно по всім консульським установам заявляли про право на пільги 93% опитаних. Отримало пільги у вигляді звільнення від сплати 35 євро консульського збору лише 38% заявників.

Таблиця 24. Чи Ви йдете з професійною/навчальною метою?

	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, %
ТАК	42	100,0	26	83,9	56	93,3	124	93,2
НІ	0	0,0	5	16,1	4	6,7	9	6,8
Разом	42	100,0	31	100,0	60	100,0	133	100,0

Тотально відмовляли, як ми показували, у звільненні від сплати консульського збору співробітники грецького консульства. Але і у візовому центрі маємо помітну різницю між претендентами на безоплатну візу і тими, хто фактично її отримав. З 54 осіб, які віднесли себе до однієї з пільгових категорій, отримали безкоштовну візу 32 особи (59%). Інші або не змогли документально підтвердити своє право на пільгу, або не змогли відстояти це право.

Розділ 4.

РІВЕНЬ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЗАЯВНИКІВ

Задоволеність результатом

Задоволеність громадян, що подавали заяви на отримання віз, результатом можна вважати певним узагальненим показником їх оцінки роботи візових служб. В ньому акумулюються всі позитивні та негативні враження, які отримали люди впродовж різних етапів процедури оформлення віз. У нашому дослідженні рівень задоволеності опитаних громадян в цілому високий. Сумарно задоволених більше в 7 разів ніж тих, хто залишився незадоволеним. Однак невдоволені розподілилися між консульствами і візовим центром зовсім нерівномірно. Їх лівова частка приходить на грецьке консульство.

Викликає помітне незадоволення політика грецького консульства в Маріуполі щодо безоплатних віз, зокрема у частини громадян позбавлених права на звільнення від консульського збору. Із заявників на візи в Грецію 30% висловили своє незадоволення результатом отримання візи. Окрім незадоволених необхідністю сплати за візу, інші незадоволені наданням не того типу візи, про який клопотали. Це найвищий показник невдоволення роботою консульства серед інших наших установ.

Таблиця 26. Чи задоволені Ви результатом отриманої візи?

	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, %
ТАК	40	70,2	57	95,0	57	96,6	154	87,5
НІ	17	29,8	3	5,0	2	3,4	22	12,5
Разом	57	100,0	60	100,0	59	100,0	176	100,0

Із заявників чеського консульства невдоволення результатом отримання візи зафіксували 5% опитаних. Це ті, хто візу не отримав взагалі і заявник, якому надали коротший термін дії візи. Інші 95% задоволені роботою консульства. Така ж приблизно картина і щодо візового центру. Задоволені 97%, мають претензії 3%.

При цьому інтерв'юери зафіксували низку зауважень від заявників на візу консульства Чеської республіки, які не входили в коло питань анкети. Деякі громадяни незадоволені тим, що дуже маленька денна квота людей на подачу документів. Одній з родин довелося подавати документи впродовж кількох днів. Зустрічаються претензії до системи ВІЗАПОІНТ. Неможливо записатися на візу категорії D в Донецьку в найближчі 2 місяці. При цьому в консульствах міст Києва і Харкова це можна зробити вільно. Реєстрація заявників здійснюється тільки через сайт консульства, що викликає утруднення у літніх людей і тих, у кого немає Інтернету або персонального комп'ютера вдома. При цьому працівники консульства не хочуть давати консультації та роз'яснення по телефону. Відправляють на сайт консульства і кладуть телефонну слухавку. Іногородні громадяни скаржаться, що консульством не завжди дотримується час, на який вони реєструються в системі ВІЗАПОІНТ. Наприклад, випадок жінки з Запоріжжя, яка замість того, щоб зайти по запису на 13.30 для подання документів на відкриття візи, потрапила на прийом тільки до кінця робочого дня консульства (близько 16.00). Разом з тим, під час опитування як правило черг біля консульства практично не було, могли бути на подачі документів або їх отриманні кілька людей. Але іноді все-таки через порушення графіка прийому черга утворювалася.

Таблиця 27. Чим Ви не задоволені?

	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, %
не потребує відповіді	43	71,7	57	95,0	59	98,3	159	88,3
не той тип візи	12	20,0	0	0,0	0	0,0	12	6,7
коротший термін дії візи	0	0,0	1	1,7	1	1,7	2	1,1
не отримав сплатив за візу	0	0,0	2	3,3	2	3,3	4	2,2
сплатив збір, рік тому - безкош.	3	5,0	0	0,0	0	0,0	3	1,7
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Для вирішення своїх проблем з візою заявники консульства Греції мають намір звертатися в основному до генерального консула країни (13%), проте більшість не звертатиметься ні до кого (17%). Таку ж позицію обрали і незадоволені громадяни консульством Чехії.

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

	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, %
Не потребує відповіді	41	68,3	57	95,0	57	95,0	155	86,1
До консула країни	8	13,3	0	0,0	1	1,7	9	5,0
До громадської організ.	1	1,7	0	0,0	0	0,0	1	0,6
ІНШЕ	0	0,0	0	0,0	2	3,3	2	1,1
Ні до кого не звернусь	10	16,7	3	5,0	0	0,0	13	7,2
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Ставлення консульських працівників

Скарги на неповагу консульських працівників зустрічалися з боку заявників дуже рідко. Кілька випадків стосуються чеського консульства. По консульству Греції третина опитаних (32%) так і не змогли визначитися, виявляли повагу до них консульські працівники чи ні.

Таблиця 29. Чи виявляли до Вас повагу консульські працівники?

	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, %
В.В.	19	31,7	1	1,7	0	0,0	20	11,1
ТАК	41	68,3	57	95,0	60	100,0	158	87,8
НІ	0	0,0	2	3,3	0	0,0	2	1,1
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Проявів дискримінації, на які надходили скарги щодо окремих консульств в 2008-2010 роках, зараз не зафіксовано. Лише знову третина опитаних громадян біля грецького консульства вибрали варіант відповіді «важко відповісти».

Таблиця 30. Чи були ознаки дискримінації?

	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, %
В.В.	19	31,7	0	0,0	0	0,0	19	10,6
НІ	41	68,3	60	100,0	60	100,0	161	89,4
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Контрольне запитання «Чи ввічливо персонал виконував візову процедуру?» підтвердило попередні дані. Скарг на неввічливість практично немає. Два заявники з усього масиву мали претензії до працівників чеського консульства. Та ж сама третина грецьких заявників ухилилася від однозначної відповіді.

Таблиця 31. Чи персонал ввічливо виконував візову процедуру?

	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, %
В.В.	19	31,7	0	0,0	0	0,0	19	10,6
ТАК	41	68,3	58	96,7	60	100,0	159	88,3
НІ	0	0,0	2	3,3	0	0,0	2	1,1
Разом	60	100,0	60	100,0	60	100,0	180	100,0

Цього року в сферу нашого інтересу при здійсненні моніторингу ввійшов уведений в дію на початку 2012 року візовий сервісний центр. Хоча плата за його послуги здорожує вартість візи, більшість громадян влаштовує можливість подати документи на оформлення візи через нього. До візового центру всі опитані заявники звернулись за власним бажанням, без якогось тиску з боку відповідних консульств чи посольств. Частина мотивувала своє звернення до послуг центру його близькістю і зручністю для себе, інші тим, що в їх місцевості потрібної консульської установи немає.

Позитивним у роботі сервісного візового центру люди відзначали зручність і швидкість отримання візи; можливість призначити час подачі документів на отримання візи через Інтернет, без необхідності стояти в черзі; ввічливий і компетентний персонал центру; комфортну будівлю центру, в якій знаходяться зручні дивани і кондиціонери; можливість отримання віз для в'їзду у вісім країн Європи; наявність великих стендів з описом процедури одержання візи в кожному країні викладених як російською, так і англійською мовами; наявність зручних столів для заповнення необхідних документів.

Разом з тим, спроби вийти на зв'язок з керівництвом центру для обговорення питань його роботи та кращого інформування громадськості успіхом не увінчались. Відповіді на листи ми так і не отримали. Не прийняли участь працівники центру і в публічному обговоренні результатів моніторингу. Така закритість установи, що надає відкриті послуги громадянам, не може вважатися позитивною.

Щодо чеського консульства наші співвітчизники відзначають як позитивне наявність навісу, під яким можна перечекати літню спеку чи захиститись від дощу, якщо доводиться очікувати; лавочки для літніх людей і зручний стенд з необхідною інформацією і стійкою, на якій можна заповнити анкету, а не писати, тримаючи документи в руках.

Нормальні умови в приміщенні для подачі заяв на візу і у грецькому консульстві в Маріуполі. Відсутність черг, вивішена інформація для заявників російською і грецькою мовами. Щоправда, як і раніше, залишає бажати кращого рівень доступності та інформаційної змістовності електронний сайт консульства, що включений в сайт посольства. Недооцінка консульством значимості в своїй роботі публічних комунікацій з суспільством, закритість його для громадськості – одна з причин тих проблем і невдоволення, з якими продовжує стикатися, хоча й меншою мірою ніж два роки тому, дана консульська установа. Через це, можна припустити, консульство втрачає як своїх клієнтів частину бажаних відвідати Грецію. В ході проведення моніторингу традиційно відмічено порівняно невеликий наплив осіб, що звертаються за візами до генконсульства. Значна частина потенційних отримувачів візи вважають, що більш простим та дешевим способом відвідання Греції є в'їзд через Польщу за умови відмітки при перетині кордону.

ЗАКЛЮЧЕННЯ

Більшість узятих до моніторингу показників дають цьогоріч позитивні зміни (кількість відмов, кількість документів). Особливо помітний прогрес грецького консульства в Маріуполі по зменшенню відмов у візі. Однак про безумовний прогрес говорити рано, в регіоні спостерігається і відступ за окремими критеріями (кількість безоплатних віз в грецькому консульстві, частота вимог додаткових документів).

Залишаються помітними перепади у проведенні візової політики окремими консульствами, в першу чергу за рівнем лояльності до запитів українських громадян. Дискримінаційну практику з вимогою реєстрації у консульстві після повернення з поїздки масово застосовує консульство Греції в Маріуполі.

Доцільно продовжувати моніторинг візової практики дипломатичних установ країн Шенгену та діалог з євродипломатами. Практика засвідчує необхідність громадянського захисту права наших громадян на свободу пересування.

Наукове видання

В.П.КІПЕНЬ

ОСОБЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ ВІЗ
В КРАЇНИ ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ НА ДОНЕЧЧИНІ

Редактор	Черніченко І.М.
Відповідальна за випуск	Тимофєєва Г. В.
Комп'ютерна верстка та дизайн обкладинки	Венгренюк І.А.

Підп. до друку 17.07.2012. Формат 60x84 1/16. Папір офісний.
Друк цифровий. Гарнітура Times. Ум. друк. арк. 3,0
Обл. вид. арк. 1,8. Зам.23072012. Наклад 50 пр.

Видавниче підприємство «Східний видавничий дім»
(Державне свідоцтво № ДК 697 от 30.11.2001)
83086, г. Донецьк, вул. Артема, 45
тел./факс (062) 338-06-97, 337-04-80
e-mail: svd@stels.net