

ՏԱՐԵԿԱՆ ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅՈՒՆ՝ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ԱՐՏԱՔԻՆ ՏՆՏԵՍԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՆՈՂՆԵՐԻ, ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՄԻՋՆՈՐԴՆԵՐԻ ԵՎ ԲԵՌՆԱՓՈԽԱԴՐՈՂՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՍՈՒՆՔԻ ԳՆԱՀԱՏՄԱՆ ՆՊԱՏԱԿՈՎ I 2025

«Մաքսային վաչարարության զարգացման» 2-րդ ծրագիրն իրականացվում է
Համաշխարհային Բանկի կողմից՝ Միացյալ Թագավորության կառավարության
«Լավ կառավարման հիմնադրամի» աջակցությամբ

Չեկույցի մասին

Սույն զեկույցը ներկայացնում է մաքսային վարչարարության նկատմամբ հարկ վճարողների ընկալման և վերաբերմունքի մասին Հայաստանում արտաքին տնտեսական գործունեությամբ զբաղվող, մաքսային միջնորդ և բեռնափոխադրող կազմակերպություններում և անհատ ձեռնարկատերերի շրջանում 2026թ. հունվար-մարտ ամիսներին անցկացվող հետազոտության արդյունքներն ու 2024թ. համանուն վերլուծության արդյունքների համեմատական վերլուծությունը



Ներկայացված արդյունքները, մեկնաբանությունները և եզրակացությունները պարտադիր չէ, որ արտահայտեն որ արտացոլեն Միացյալ Թագավորության կառավարության պաշտոնական դիրքորոշումը, Համաշխարհային բանկի, Համաշխարհային բանկի գործադիր տնօրենների կամ նրանց ներկայացրած կառավարությունների տեսակետները

Բովանդակություն

ԱՂՅՈՒՄԱԿՆԵՐԻ ՑԱՆԿ	2
ԳԾԱՊԱՏԿԵՐՆԵՐԻ ՑԱՆԿ	5
ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ԲԱՑԱՏՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ	8
<u>1 ՈՂՋՈՒՅՆԻ ԽՈՍՔ</u>	<u>9</u>
<u>2 ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ.....</u>	<u>11</u>
<u>3 ԱՄԹՈԹԱԳԻՐ. ՀԵՏԱՉՈՏՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՆԵՐԸ</u>	<u>12</u>
<u>4 ՀԵՏԱՉՈՏՈՒԹՅԱՆ ՄԵԹՈՂԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆ ՈՒ ԸՆՏՐԱՆՔԸ</u>	<u>17</u>
4.1 ՔԱՆԱԿԱԿԱՆ ՀԵՏԱՉՈՏՈՒԹՅԱՆ ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ ՀԱՄԱԽՍՐՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԴՐԱ ԿԱԶՄԸ.....	18
4.1.1 ԱՏԳ իրականացնողներ	18
4.1.2 Մաքսային միջնորդներ.....	20
4.1.3 Բեռնափոխադրողներ.....	20
4.2 ԸՆՏՐԱՆՔԻ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾՔԸ	21
4.3 ԸՆՏՐԱՆՔԻ ՁԵՎԱՎՈՐՈՒՄ	22
4.4 ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԱՆՑԿԱՑՈՒՄԸ.....	22
4.5 ՈՐԱԿԱԿԱՆ ՀԵՏԱՉՈՏՈՒԹՅՈՒՆ` ՖՈԿՈՒՄ-ԽՍՐԱՅԻՆ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ.....	23
<u>5 ՀԵՏԱՉՈՏՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՆԵՐ ԵՎ ՀԱՄԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ</u>	<u>23</u>
5.1 ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՏԵՐԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՀԵՏԱՉՈՏՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ.....	23
5.1.1 ՏՍ-ների հիմնական տեղեկությունները	23
5.1.2 Ուսպոնդենտների հիմնական տեղեկությունները.....	32
5.2 ԲԻԶՆԵՍԻ ԿՈՐՄԻՑ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԳՈՐԾԱՆՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄԸ.....	33
5.3 ՏԵՐԵԿԱՑՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՕՐԵՆՍԴՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ ԵՎ ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԿԱՐԳԱԴԱՅՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՐ	53
5.4 ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՄԱՐՄԻ ԿՈՐՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՐ.....	60
5.5 ԲԻԶՆԵՍԻ ՀԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐ	79
5.6 ՀԱՇՎԱՆԴԱՄՈՒԹՅՈՒՆ ՈՐԵՑՈՂ ԱՆՁԱՆՑ ՀԱՄԱՐ ՄԱՔՍԱՆՆԵՐԻ ՀԱՐՄԱՐԵՑՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆԸ	81
5.7 ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆՔԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴԻԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԵՎ ԲԱՐԵԾՈՒՄՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՐ	83
5.8 ՎՍԱՀՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՐ.....	90
5.9 ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ԹԱԹԱՆՑԻԿՈՒԹՅՈՒՆԸ	92
5.10 ԳԵՆԴԵՐԱՅԻՆ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐ	95
<u>6 ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ.....</u>	<u>98</u>
<u>7 ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ.....</u>	<u>101</u>
7.1 ՀԱՄԱԴՐԵԼԻՈՒԹՅՈՒՆ 2024Թ. ՀԱՄԱՆՈՒՆ ՀԵՏԱՉՈՏՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏ	101
7.2 ՖՈԿՈՒՄ ԽՍՐԱՅԻՆ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ՈՐԵՑՈՒՅՑ.....	110
7.2.1 Ֆոկուս խմբային քննարկման ուղեցույց ներմուծում և արտահանում իրականացնող կազմակերպությունների հետ	110
7.2.2 Ֆոկուս խմբային քննարկման ուղեցույց մաքսային միջնորդների (բրոքերների) հետ	117

7.2.3 Ֆոկուս խմբային քննարկման ուղեցույց բեռնափոխադրում իրականացնող կազմակերպությունների հետ	124
7.3 ԽԱՉԱՁԵՎ ԱՂՅՈՒՍԱԿՆԵՐ	130
7.3.1 Ռեսպոնդենտին բնութագրող տվյալները	130
7.3.2 Ռեսպոնդենտի ընկալումները բնութագրող տվյալները	130
7.4 ԷԹԻԿԱՅԻ ՆՈՐՄԵՐ ԵՎ ՍՏԱՆՊԱՐՏՆԵՐ	136
7.5 ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ և ԸՆԿԱՆՈՒՄՆԵՐ. ԱՐՏԱՔԻՆ ՏՆՏԵՍԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՈՒԹՅՈՒՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՆՈՂ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ և ԱՆՅԱՏ ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ ԸՆԴՐԱՆՔԱՅԻՆ ԴԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ԶԱՐՑԱՇԱՐ	137

ԱՂՅՈՒՍԱԿՆԵՐԻ ՑԱՆԿ

Աղյուսակ 1 - ԱՏԳ իրականացնողների բազայի տվյալները	18
Աղյուսակ 2 - Մաքսային միջնորդների բազայի տվյալները	20
Աղյուսակ 3 - Բեռնափոխադրողների բազայի տվյալները	20
Աղյուսակ 4 (Հարց. Ա) SU-ի գործունեության մարզը, N=600	24
Աղյուսակ 5 (Հարց. 1.4) - Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի կազմակերպարարական տեսակը/ձևը, N=600	24
Աղյուսակ 6 (Հարց. 1.1) - Ի՞նչ պաշտոն եք զբաղեցնում ձեր բիզնեսում/կազմակերպությունում, N=600	25
Աղյուսակ 7 (Հարց. 1.2.1) - Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը քանի՞ տարի է փաստացի (ակտիվ) գործում Հայաստանում, N=600	26
Աղյուսակ 8 (Հարց. 1.8) - Ձեր կազմակերպությունում ո՞վ է հիմնականում զբաղվում մաքսային գործառնություններով, N=559	26
Աղյուսակ 9 (Հարց. 1.5) - Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը, N=400	29
Աղյուսակ 10 (Հարց. 1.6) - Ունե՞ք ձեր ընկերությունում հաշմանդամություն ունեցող աշխատակից, ով ներգրավված է մաքսային գործառնությունների իրականացման աշխատանքներում, N=600	30
Աղյուսակ 11 (Հարց. 1.7) - Նշե՛ք, խնդրեմ, Ձեր բիզնեսի կողմից վճարվող բոլոր հարկատեսակները, N=600	30
Աղյուսակ 12 (Հարց. 1.9) - Որքա՞ն է կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության շրջանառությունը 2025 թ.-ին, N=60030	30
Աղյուսակ 13 (Հարց. 11.4) - Ի՞նչ կրթություն ունեք, N=600	33
Աղյուսակ 14 (Հարց. 2.2) - Հետևյալ մաքսային ընթացակարգերից որո՞նք են կիրառվում ձեր բիզնեսի/կազմակերպության կողմից, N=600	35
Աղյուսակ 15 (Հարց. 2.2) - Հարցմանը մասնակցած SU-ների կազմը՝ ըստ մաքսային ընթացակարգերի կիրառման քանակի, N=525	35
Աղյուսակ 16 - (Հարց. 2.3.ա) 2025թ. դեպի ո՞ր երկրներ եք առհասարակ իրականացրել արտահանում, N=559	36
Աղյուսակ 17 - (Հարց. 2.3.բ) 2025թ. ո՞ր երկրներից եք առհասարակ իրականացրել ներմուծում, N=559	37
Աղյուսակ 18 (Հարց. 2.4) - Նշե՛ք խնդրեմ ապրանքների արտահանման և ներմուծման գործընթացների վրա յուրաքանչյուր գործարքի համար ծախսվող միջին ժամանակը և գումարը	38
Աղյուսակ 19 (Հարց. 2.5) - Տարեկան քանի՞ ժամ եք ծախսում Ձեր մաքսային պարտավորությունները հաշվարկելու և վճարումն իրականացնելու համար	38
Աղյուսակ 20 (Հարց. 2.6) - Նշե՛ք, խնդրեմ միևնույն 3 խնդիր, որոնց ամենահաճախն եք բախվել մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում, N=600	39
Աղյուսակ 21 (Հարց. 2.7) - Արդյո՞ք ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը տուժել է մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով, N=600	42
Աղյուսակ 22 (Հարց. 2.8) - Ինչպիսի՞ վնաս է կրել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը, N=175	43
Աղյուսակ 23 (Հարց. 2.9.1) - 2025թ. մաքսային գործարքների առնչությամբ դիմել՝ եք ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով, N=600	44
Աղյուսակ 24 (Հարց. 2.9.2) - 2025թ. դատական կարգով բողոքարկել ե՞ք մաքսային ծառայության որոշումները, N=600	44
Աղյուսակ 25 (Հարց. 2.10.1) - Ի՞նչ արդյունք է տվել բողոքարկումը ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողովում, N=28	45
Աղյուսակ 26 (Հարց. 2.10.2) - Ի՞նչ արդյունք է տվել բողոքարկումը Դատական կարգով բողոքարկումը, N=12	45
Աղյուսակ 27 (Հարց. 2.11) - Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային միջնորդի ծառայությունները. գոհ եք, թե՞ դժգոհ, N=559	45
Աղյուսակ 28 (Հարց. 2.12) - Ո՞րն է եղել մաքսային միջնորդի (բրոքերի) ծառայություններից դժգոհության հիմնական պատճառը, N=20	46
Աղյուսակ 29 (Հարց. 2.13) - Օգտվո՞ւմ եք արդյոք նախնական հայտարարագրման համակարգից, N=600	47

Աղյուսակ 30 (Հարց. 2.14) - Խնդրում ենք նշել նախնական հայտարարագրման համակարգից չօգտվելու պատճառը, N=321.....	48
Աղյուսակ 31 (Հարց. 2.15) - Ինչպե՞ս եք գնահատում նախնական հայտարարագրման համակարգի պարզությունը մասնաբաժինը դրանից օգտվողների գնահատմամբ, N=203	49
Աղյուսակ 32 (Հարց. 2.15.ա) - Որքանով եք համաձայն հետևյալ պնդման հետ «Նախնական հայտարարագրման համակարգը դյուրինացրել է (արագացրել է) Ձեր՝ սահմանահատման գործընթացը», N=203	49
Աղյուսակ 33 (Հարց. 2.17) - Վերջին մեկ տարվա ընթացքում այդ ժամանակն արդյո՞ք նվազել է, թե՞ ոչ, N=446	50
Աղյուսակ 34 (Հարց. 2.18) - Որքա՞ն հաճախ է մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտն ստանում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում, N=600.....	51
Աղյուսակ 35 (Հարց. 2.21, 2.22) - Նշվածներից ո՞ր եղանակով եք առավելապես իրականացնում արտաքին տնտեսական գործունեության համար անհրաժեշտ միջազգային փոխադրում և/կամ ներմուծում/ արտահանում կամ ո՞ր եղանակով ժամանած/առաքված ապրանքների մաքսային ձևակերպումներն եք առավելապես իրականացնում , N=600.....	53
Աղյուսակ 36 (Հարց. 3.2) - Ըստ Ձեզ՝ մաքսային օրենսդրության ո՞ր խնդիրն է առավել շատ խանգարում Ձեր կամ Ձեր նման բիզնեսներին, N=600.....	55
Աղյուսակ 37 (Հարց. 3.4) - Ըստ Ձեզ՝ ԱՏԳ մասնակիցների ո՞ր մասն է փորձում թաքցնել իր գործունեության վերաբերյալ ճշգրիտ և ամբողջական տեղեկատվությունը, N=600	56
Աղյուսակ 38 (Հարց. 3.5) - Ըստ Ձեզ՝ որքանով է ընդունելի արտաքին տնտեսական գործունեության մասնակիցների կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար, N=600.....	57
Աղյուսակ 39 (Հարց. 3.6) - Ըստ Ձեզ՝ ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում, N=600	58
Աղյուսակ 40 (Հարց. 3.7) - Գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից, ըստ Ձեզ, մաքսային վարչարարության հատկապես ո՞ր ուղղություններն ունեն հետագա բարելավման կարիք, N=600	59
Աղյուսակ 41 (Հարց. 4.5) - Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, վերջին երեք տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները, N=600.....	72
Աղյուսակ 42 (Հարց. 4.8) - Գոհ ե՞ք արդյոք մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից և տեխնիկական միջոցներից, N=600	76
Աղյուսակ 43 (Հարց. 4.9) - Ասացե՛ք խնդրեմ, արդյոք վերջին երեք տարիների ընթացքում Ձեր կազմակերպությունում/ բիզնեսում իրականացվե՞լ է հետբացթողումային ստուգում (ուսումնասիրություն), N=600. 76	
Աղյուսակ 44 (Հարց. 4.10) - Երբե՞ն արտահայտե՞լ եք Ձեր անհամաձայնությունը հետբացթողումային ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ, N=38	76
Աղյուսակ 45 (Հարց. 4.11) - Հետբացթողումային ստուգումների արդյունքների հետ անհամաձայնության դեպքերում ի՞նչ քայլերի եք դիմել, N=10.....	78
Աղյուսակ 46 (Հարց. 5.1.1) - Ինչպե՞ս է փոխվել Ձեր բիզնեսի շրջանառությունը 2025 թվականին՝ 2024 թվականի համեմատ, N=600	80
Աղյուսակ 47 (Հարց. 6.1) - Արդյո՞ք մաքսատները և մաքսակետերն ընդհանուր առմամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, N=600	82
Աղյուսակ 48 (Հարց. 6.2) - Որքանով եք կարևորում հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար մաքսային մարմնում հարմարությունների առկայությունը, N=600	83
Աղյուսակ 49 (Հարց. 7.2) - Ապրանքների ներմուծման/արտահանման համար թույլտվություն տրամադրող հետևյալ մարմինների հետ առնչված և խնդիր/ներ ունեցող SU-ները	85
Աղյուսակ 50 (Հարց. 7.2) - Ապրանքների ներմուծման/արտահանման համար թույլտվություն տրամադրող հետևյալ մարմինների հետ խնդիր/ներ ունեցե՞լ եք, 2024-2025թթ.	86
Աղյուսակ 51 (Հարց. 7.3) - Ինչպե՞ս կնախընտրեիք իրականացնել մաքսային վճարները, N=600	88
Աղյուսակ 52 (Հարց. 7.4) - Նպատակահարմա՞ր եք գտնում արդյոք մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրումը, N=600	88
Աղյուսակ 53 (Հարց. 7.5) - Արդյո՞ք սահմանային մաքսային անցակետերում գործընթացների կազմակերպման փոփոխությունը կարող են հանգեցնել մաքսային գործառնությունների պարզեցման Ձեզ համար, N=600	89
Աղյուսակ 54 (Հարց. 7.6) - Արդյո՞ք մաքսային մարմնի կողմից ծագման երկրի հավաստագրերի տրամադրումը կհանգեցնի մաքսային գործառնությունների պարզեցմանը, N=600.....	90
Աղյուսակ 55 (Հարց. 7.7) - Արդյո՞ք պատրաստ եք տրամադրել տեղափոխվող ապրանքների վերաբերյալ նախնական տեղեկատվություն՝ հաշվի առնելով, որ այն կդյուրինացնի սահմանահատման գործընթացը, N=600	90
Աղյուսակ 56 (Հարց. 8.1) - Մաքսային գործարքների արդարացի և արդյունավետ իրականացման տեսանկյունից Դուք ավելի շատ վստահում եք մաքսային ծառայողներին, թե՞ ավտոմատացած գործընթացներին, N=600	90

Աղյուսակ 57 (Հարց. 8.2) - Ձեր կարծիքով, մաքսային ծառայությունը միջոցներ ձեռնարկում է մաքսային ոլորտում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ, N=600	91
Աղյուսակ 58 (Հարց. 9.1) - Գնահատե՞ք, խնդրեմ, թե որքանով է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը, N=600.....	92
Աղյուսակ 59 (Հարց. 9.2) - Ըստ Ձեզ՝ ի՞նչը մաքսային ծառայությանը կդարձնի ավելի թափանցիկ, N=506.....	94
Աղյուսակ 60 (Հարց. 9.3) - Ըստ Ձեզ՝ ներմուծող/արտահանող ընկերությունները որքա՞ն թափանցիկ են աշխատում, N=600.....	95
Աղյուսակ 61 (Հարց. 10.1) - Որքա՞ն է կանանց մասնաբաժինը Ձեր ընկերության ղեկավարների և խորհրդի անդամների կազմում, N=600.....	96
Աղյուսակ 62 (Հարց. 10.2) - Ներկայումս Ձեր կազմակերպությունը քանի՞ կին և տղամարդ աշխատակից ունի	96
Աղյուսակ 63 - (Հարց. 1.0) Հարցմանը մասնակցած SU-ներ՝ ըստ տեսակի	102
Աղյուսակ 64 - (Հարց. ա) SU-ի գործունեության մարզը.....	102
Աղյուսակ 65 - (Հարց. 1.4) SU-ի կազմակերպչափրավական տեսակը	102
Աղյուսակ 66 - (Հարց. 1.1) Ռեսպոնդենտի զբաղեցած պաշտոնը.....	102
Աղյուսակ 67 - (Հարց. 1.2.1) SU-ի գործունեության ժամանակահատվածը	103
Աղյուսակ 68 - (Հարց. 1.9) SU-ի շրջանառությունը	103
Աղյուսակ 69 - (Հարց. 2.2) Մաքսային ընթացակարգերի կիրառությունը SU-ի կողմից	103
Աղյուսակ 70 - (Հարց. 2.2) SU-ների կողմից կիրառվող մաքսային ընթացակարգերի քանակը	104
Աղյուսակ 71 - (Հարց. 2.6) Մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում ամենահաճախ արձանագրված խնդիրները	104
Աղյուսակ 72 - (Հարց. 2.8) Մաքսային ձևակերպումների ժամանակ վնասներ կրած SU-ների վնասների բնույթը	104
Աղյուսակ 73 - (Հարց. 2.9) Արդյո՞ք մաքսային գործարքների խնդիրների լուծման նպատակով SU-ները դիմել են ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով	104
Աղյուսակ 74 - (Հարց. 2.9) Արդյո՞ք մաքսային գործարքների խնդիրների լուծման նպատակով SU-ները դիմել են դատարան	104
Աղյուսակ 75 - (Հարց. 2.13) Նախնական հայտարարագրման համակարգից օգտվող SU-ները.....	105
Աղյուսակ 76 - (Հարց. 2.18) Որքա՞ն հաճախ է մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտն ստանում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում	105
Աղյուսակ 77 - (Հարց. 3.1) Մաքսային համակարգի տարրերը լավ կամ շատ լավ գնահատած ռեսպոնդենտները	105
Աղյուսակ 78 - (Հարց. 3.1) Մաքսային համակարգի տարրերը բավարար գնահատած ռեսպոնդենտները	105
Աղյուսակ 79 - (Հարց. 3.1) Մաքսային համակարգի տարրերը վատ կամ շատ վատ գնահատած ռեսպոնդենտները.....	105
Աղյուսակ 80 - (Հարց. 3.2) SU-ի գործունեությանը ամենաշատը խանգարող խնդիրը մաքսային օրենսդրության մեջ	106
Աղյուսակ 81 - (Հարց. 3.5) SU-ի կարծիքն այն մասին, թե որքանով է ընդունելի ԱՏԳ իրականացնողի կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար	106
Աղյուսակ 82 - (Հարց. 3.6) Ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում	106
Աղյուսակ 83 - (Հարց. 3.7) Մաքսային վարչարարության հատկապես ո՞ր ուղղություններն ունեն հետագա բարելավման կարիք.....	107
Աղյուսակ 84 - (Հարց. 4.8) Գո՞հ են արդյոք մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից	107
Աղյուսակ 85 - (Հարց. 6.1) Արդյո՞ք մաքսատները և մաքսակետերն ընդհանուր առմամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար	107
Աղյուսակ 86 - (Հարց. 6.2) Որքանով է SU-ն կարևորում մաքսատների հարմարեցվածությունը հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար	107
Աղյուսակ 87 - (Հարց. 7.3) Մաքսային վճարներ իրականացնելու համար SU-ի նախընտրելի եղանակը	107
Աղյուսակ 88 - (Հարց. 7.4) Արդյո՞ք SU-ի համար նպատակահարմար է միասնական հաշվի ներդրումը մաքսային վճարներ իրականացնելու համար.....	107
Աղյուսակ 89 - Մաքսային բարեփոխումների հետագա անհրաժեշտություն ունեցող ոլորտները	108
Խաչաձև աղյուսակ 1 (Հարց 11.2 & 11.1) - Ռեսպոնդենտների սեռա-տարիքային կազմը	130
Խաչաձև աղյուսակ 2 (Հարց 11.4 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կրթական աստիճանը	130
Խաչաձև աղյուսակ 3 (Հարց 1.1 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի զբաղեցրած պաշտոնը	130
Խաչաձև աղյուսակ 4 (Հարց 3.1 & 11.1) - Մաքսային համակարգի տարրերի գնահատումը.....	130
Խաչաձև աղյուսակ 5 (Հարց 3. 2 & 11.1) - Մաքսային օրենսդրության այն խնդիրը, որն ամենաշատն է խանգարում SU-ների գործունեությանը.....	131

հաչաձև աղյուսակ 6 (Հարց 3. 3 & 11.1) - Մաքսային պարտավորություններն ազնվորեն կատարելու համար դրդապատճառների կարևորությունը	131
հաչաձև աղյուսակ 7 (Հարց 3. 4 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքն այն մասին, թե ԱՏԳ մասնակիցների ո՞ր մասն է փորձում թաքցնել իր գործունեության վերաբերյալ ճշգրիտ և ամբողջական տեղեկատվությունը	131
հաչաձև աղյուսակ 8 (Հարց 3. 5 & 11.1) - Որքանով է ընդունելի ԱՏԳ մասնակիցների կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը՝ սեփական վճարները կրճատելու համար	131
հաչաձև աղյուսակ 9 (Հարց 3. 6 & 11.1) - Ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում	132
հաչաձև աղյուսակ 10 (Հարց 4.3 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքը մաքսային ծառայության հեռախոսազանգերի կենտրոնի աշխատանքի որակը բնորոշող պնդումների վերաբերյալ	132
հաչաձև աղյուսակ 11 (Հարց 4.4 & 11.1) - Որքանով է մաքսային ծառայության գործունեությունն ու մաքսային արժեքի որոշումն իրականացվում մաքսային օրենսդրության պահանջներին համապատասխան	132
հաչաձև աղյուսակ 12 (Հարց 4.5 & 11.1) - Վերջին 3 տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումների գնահատականը	132
հաչաձև աղյուսակ 13 (Հարց 4.6 & 11.1) - Որքանով են ռեսպոնդենտները համաձայն ՀՀ մաքսային ծառայության վերաբերյալ հետևյալ պնդումների հետ	133
հաչաձև աղյուսակ 14 (Հարց 4.7 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքն այն մասին, որ ՊԵԿ-ը խտրականություն է դնում հետևյալ հիմքերով	133
հաչաձև աղյուսակ 15 (Հարց 7.1 & 11.1) - Ինչպե՞ս եք վերաբերվում մաքսային ծառայության հետևյալ բարեփոխումներին	134
հաչաձև աղյուսակ 16 (Հարց 7.3 & 11.1) - Մաքսային վճարներն իրականացնելու նախընտրելի եղանակը	134
հաչաձև աղյուսակ 17 (Հարց 8.1 & 11.1) - Մաքսային գործարքների արդարացի և արդյունավետ իրականացման տեսանկյունից ռեսպոնդենտը ո՞ւմ է ավելի շատ վստահում	134
հաչաձև աղյուսակ 18 (Հարց 8.2 & 11.1) - Մաքսային ծառայությունը միջոցներ ձեռնարկում է մաքսային ոլորտում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ	134
հաչաձև աղյուսակ 19 (Հարց 9.1 & 11.1) - Որքանով է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը	134
հաչաձև աղյուսակ 20 (Հարց 9.3 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքն այն մասին, թե ներմուծող/արտահանող ընկերությունները որքա՞ն թափանցիկ են աշխատում	135

ԳԾԱՊԱՏԿԵՐՆԵՐԻ ՑԱՆԿ

Գծապատկեր 1 - Ընտրանքի բաշխումն ըստ թիրախային խմբերի	22
Գծապատկեր 2 (Հարց. 1.8) - Ձեր կազմակերպությունում ո՞վ է հիմնականում զբաղվում մաքսային գործառնություններով, N ₂₀₂₄ =563, N ₂₀₂₅ =559	27
Գծապատկեր 3 - (Հարց 1.2.1 և 1.8) - Մաքսային գործառնություններով զբաղվող անձը՝ ըստ SU-ի գործունեության ժամանակահատվածի, N=559	27
Գծապատկեր 4 - (Հարց 1.9 և 1.8) - Մաքսային գործառնություններով զբաղվող անձը՝ ըստ SU-ի չափի, N=548	28
Գծապատկեր 5 (Հարց. 1.3) - Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության գործունեության հիմնական ոլորտը, N=600	28
Գծապատկեր 6 (Հարց. 1.3) - Ո՞րն է ԱՏԳ իրականացնող SU-ների գործունեության հիմնական ոլորտը, N=511	29
Գծապատկեր 7 (Հարց. 1.5) - Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը, N ₂₀₂₄ =382, N ₂₀₂₅ =400	29
Գծապատկեր 8 - (Հարց. 1.9) Հարցմանը մասնակցած կազմակերպություններն՝ ըստ չափերի 2024 և 2025 թվականներին, N ₂₀₂₄ =600, N ₂₀₂₅ =600	31
Գծապատկեր 9 (Հարց. 1.10.1) - Որքա՞ն են կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության արտահանման ծավալները 2024, 2025 թվականներին, N ₂₀₂₄ =109, N ₂₀₂₅ =102	32
Գծապատկեր 10 (Հարց. 1.10.2) - Որքա՞ն են կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության ներմուծման ծավալները 2024 և 2025 թվականներին, N ₂₀₂₄ =493, N ₂₀₂₅ =501	32
Գծապատկեր 11 (Հարց. 11.1) - Հարցվողի սեռը, N=600, N _{ԱՏԳ} =511, N _{մաքսային միջնորդ} =41, N _{բեռնափոխադրող} =48	33
Գծապատկեր 12 - (Հարց. 2.1) - Տվյալ տարում քանի՞ արտահանման գործարք է կատարել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը, N ₂₀₂₄ =138, N ₂₀₂₅ =101	34
Գծապատկեր 13 - (Հարց. 2.1) - Տվյալ տարում քանի՞ ներմուծման գործարք է կատարել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը, N ₂₀₂₄ =522, N ₂₀₂₅ =500	34
Գծապատկեր 14 (Հարց. 2.2) - Քանի՞ մաքսային ընթացակարգ են կիրառել SU-ները 2024 և 2025 թվականներին, N ₂₀₂₄ =521, N ₂₀₂₅ =525	36
Գծապատկեր 15 - (Հարց. 2.3.1) Ո՞ր երկրներ եք հիմնականում իրականացնում արտահանում, N ₂₀₂₄ =141, N ₂₀₂₅ =184	36

Գծապատկեր 16 - (Հարց. 2.3.2) - Ո՞ր երկրներ/երկրներից եք հիմնականում իրականացնում ներմուծում, N ₂₀₂₄ =535, N ₂₀₂₅ =559	37
Գծապատկեր 17 (Հարց. 2.6) - Նշեք, խնդրեմ մինչև 3 խնդիր, որոնց ամենահաճախ եք բախվել մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում, , N ₂₀₂₄ =600, N ₂₀₂₅ =600	40
Գծապատկեր 18 - (Հարց. 2.7) - Արդյո՞ք ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը տուժել է մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով, N ₂₀₂₄ =600, N ₂₀₂₅ =600	42
Գծապատկեր 19 (Հարց. 2.8) - Մաքսային ձևակերպումների ժամանակ SU-ների կրած վնասի տեսակները, 2024-2025թթ., N ₂₀₂₄ =212, N ₂₀₂₅ =175	43
Գծապատկեր 20 (Հարց. 2.9.1, 2.9.2) - 2025թ. մաքսային գործարքների առնչությամբ դիմել էք ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով և/կամ դատական կարգով բողոքարկել ե՞ք մաքսային ծառայության որոշումները, N=600	44
Գծապատկեր 21 - (Հարց. 2.10.1) - Ի՞նչ արդյունք է տվել բողոքարկումը ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողովում, N=28	45
Գծապատկեր 22 - (Հարց. 2.11) - Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային միջնորդի ծառայությունները. գոհ եք, թե՞ դժգոհ, N ₂₀₂₄ =519, N ₂₀₂₅ =500	46
Գծապատկեր 23 (Հարց. 2.13) - Օգտվո՞ւմ եք արդյոք նախնական հայտարարագրման համակարգից, N ₂₀₂₄ =600, N ₂₀₂₅ =600	48
Գծապատկեր 24 (Հարց. 2.14) - Խնդրում ենք նշել նախնական հայտարարագրման համակարգից չօգտվելու պատճառը, N ₂₀₂₄ =355, N ₂₀₂₅ =321.....	49
Գծապատկեր 25 (Հարց. 2.16) - Որքա՞ն ժամանակ է Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում յուրաքանչյուր անգամ երրորդ (ոչ ԵԱՏՄ) երկրներից/երկրներ ներմուծման/արտահանման մաքսային ձևակերպումները կատարելու համար	50
Գծապատկեր 26 (Հարց. 2.18) - Որքա՞ն հաճախ է մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտն ստանում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում, N ₂₀₂₄ =600, N ₂₀₂₅ =600.....	51
Գծապատկեր 27 (Հարց. 2.19) - Որքա՞ն ժամանակ է ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում ԵԱՏՄ երկրներից/երկրներ ներմուծված/արտահանված ապրանքների մասով վիճակագրական ձևի լրացման համար, N _{արտահանում} =34, N _{ներմուծում} =113	52
Գծապատկեր 28 (Հարց. 2.20) - Որքա՞ն ժամանակ է ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում յուրաքանչյուր անգամ ԵԱՏՄ երկրներից/երկրներ ներմուծման/արտահանման դեպքում ապրանքների ներմուծման և անուղղակի հարկերի վճարման մասին հայտարարության լրացման համար, N _{արտահանում} =28, N _{ներմուծում} =108.....	52
Գծապատկեր 29 (Հարց. 3.1) - Փնահատե՞ք, խնդրեմ, մաքսային համակարգի հետևյալ տարրերը, N=600	53
Գծապատկեր 30 (Հարց. 3.1) - Մաքսային համակարգի տարրերը լավ կամ շատ լավ գնահատած ռեսպոնդենտները, 2024-2025թթ., N ₂₀₂₄ =600, N ₂₀₂₅ =600	54
Գծապատկեր 31 (Հարց. 3.2) - SU-ների գործունեությանն առավելապես խանգարող խնդիրները մաքսային օրենսդրությունում, 2024-2025թթ., N=600	55
Գծապատկեր 32 - (Հարց. 3.3) - Ըստ Ձեզ՝ ԱՏԳ իրականացնող կազմակերպությունների համար մաքսային պարտավորություններն ազնվորեն կատարելու հետևյալ դրդապատճառները որքանո՞վ են կարևոր . որոշ չափով կամ շատ կարևոր համարողները, N=600	56
Գծապատկեր 33 (Հարց. 3.5) - Ըստ Ձեզ՝ որքանո՞վ է ընդունելի արտաքին տնտեսական գործունեության մասնակիցների կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար, N=600	57
Գծապատկեր 34 - (Հարց. 3.6) - Ըստ Ձեզ՝ ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում, N=600	58
Գծապատկեր 35 (Հարց. 3.7) - Գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից, ըստ Ձեզ, մաքսային վարչարարության հատկապես ո՞ր ուղղություններն ունեն հետագա բարելավման կարիք, N=600	59
Գծապատկեր 36 - (Հարց. 4.1.ա) - Ինչպե՞ս կգնահատեք ՀՀ մաքսային ծառայության կողմից ներկայումս մատուցվող հետևյալ էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը. մասնաբաժինը օգտագործողների շրջանում.....	60
Գծապատկեր 37 - (Հարց. 4.1.ա) Էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը, 2024-2025թթ.....	61
Գծապատկեր 38 - (Հարց. 4.1.բ) Ինչպե՞ս կգնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը.....	63
Գծապատկեր 39 - (Հարց. 4.1.բ) Էլեկտրոնային ծառայությունների որակը, 2024-2025թթ.....	64
Գծապատկեր 40 - (Հարց. 4.1.գ) - Նշեք, խնդրեմ, այն էլեկտրոնային ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն (% օգտագործողների մեջ).....	65
Գծապատկեր 41 - (Հարց. 4.1.գ) - Նշեք, խնդրեմ, այն էլեկտրոնային ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն (% օգտագործողների մեջ), 2024թ., 2025թ.	66
Գծապատկեր 42 - (Հարց. 4.2.ա) Ինչպե՞ս կգնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը.....	67

Գծապատկեր 43 (Յարգ. 4.2.ա) - Ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը լավ կամ շատ լավ գնահատած ռեսպոնդենտները, 2024-2025թթ.	68
Գծապատկեր 44 - (Յարգ. 4.2.բ) Նշեք, խնդրեմ, այն ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն	68
Գծապատկեր 45 - (Յարգ. 4.2.բ) Նշեք, խնդրեմ, այն ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն, 2024թ., 2025թ.	69
Գծապատկեր 46 (Յարգ. 4.3.ա) 2025թ. փորձել եք Ձեզ հուզող հարցերի պատասխանները ստանալ ՊԵԿ հեռախոսազանգերի կենտրոն (Թեժ գիծ) զանգահարելու միջոցով, N=600	70
Գծապատկեր 47 - (Յարգ. 4.3) Արտահայտեք, խնդրեմ, Ձեր կարծիքը մաքսային ծառայության հեռախոսազանգերի կենտրոնի (Թեժ գիծ) աշխատանքների որակի վերաբերյալ՝ պատասխանելով, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ, N=188	70
Գծապատկեր 48 - (Յարգ. 4.3) - ՊԵԿ հեռախոսազանգերի կենտրոնի լավ աշխատանքի հետ համաձայն կամ լիովին համաձայն ռեսպոնդենտները, 2024-2025թթ.	71
Գծապատկեր 49 (Յարգ. 4.4) - Ըստ Ձեզ՝ որքանով է մաքսային ծառայության գործունեությունը և մաքսային արժեքի որոշումը համապատասխանում օրենքին, N=600	71
Գծապատկեր 50 (Յարգ. 4.4) - Ըստ Ձեզ՝ որքանով է մաքսային ծառայության գործունեությունը և մաքսային արժեքի որոշումը համապատասխանում օրենքին, N=600	72
Գծապատկեր 51 (Յարգ. 4.5) - Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, վերջին երեք տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները, 2024-2025թթ., N=600.....	73
Գծապատկեր 52 - (Յարգ. 4.6) Որքանով եք համաձայն ՀՀ մաքսային ծառայության վերաբերյալ հետևյալ պնդումների հետ, N=600.....	73
Գծապատկեր 53 (Յարգ. 4.6) - ՀՀ մաքսային ծառայության վերաբերյալ հետևյալ պնդումների հետ ավելի շուտ և լիովին համաձայն SU-ները, 2024-2025թթ., N=600	74
Գծապատկեր 54 (Յարգ. 4.7) - Որքանով եք համաձայն հետևյալ դատողությունների հետ՝ «Մաքսային վարչարարություն իրականացնելիս ՊԵԿ-ը խտրականություն է դնում հարկ վճարողների միջև հետևյալ հիմքերով», N=600.....	75
Գծապատկեր 55 (Յարգ. 4.7) - ՊԵԿ-ի կողմից խտրականության դրսևորումների հետ որոշ չափով և լիովին համաձայն SU-ները, 2024-2025թթ., N=600.....	75
Գծապատկեր 56 (Յարգ. 4.8) - Գոհ ե՞ք արդյոք մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից և տեխնիկական միջոցներից, 2024-2025թթ., N=600.....	76
Գծապատկեր 57 (Յարգ. 4.10) - Արտահայտե՛լ եք Ձեր անհամաձայնությունը հետբացթողումային ստուգման արդյունքների վերաբերյալ, N ₂₀₂₄ =41, N ₂₀₂₅ =38	77
Գծապատկեր 58 (Յարգ. 4.12) - Ասացեք, խնդրեմ, թե որքանով եք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից՝ հետևյալի առնչությամբ.....	79
Գծապատկեր 59 (Յարգ. 4.12) - Ասացեք, խնդրեմ, թե որքանով եք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից՝ հետևյալի առնչությամբ, 2024-2025թթ.	79
Գծապատկեր 60 (Յարգ. 5.1.1) - Ինչպե՞ս են փոխվել Ձեր բիզնեսի շրջանառությունը 2025 թվականին՝ 2024 թվականի համեմատ, N=600	80
Գծապատկեր 61 (Յարգ. 5.1.2) Ինչպե՞ս են փոխվել Ձեր բիզնեսի ԱՏԳ ծավալները 2025 թվականին՝ 2024 թվականի համեմատ, N ₂₀₂₄ =493, N ₂₀₂₅ =500.....	81
Գծապատկեր 62 (Յարգ. 5.2) - Ձեր կանխատեսմամբ, ինչպե՞ս կփոխվեն Ձեր բիզնեսի ներմուծման ծավալները մոտակա 3 տարվա ընթացքում.....	81
Գծապատկեր 63 (Յարգ. 6.1) - Արդյո՞ք մաքսատները և մաքսակետերն ընդհանուր առմամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, N=600	82
Գծապատկեր 64 - (Յարգ. 7.1) Ինչպես ե՞ք վերաբերվում մաքսային ծառայության հետևյալ բարեփոխումներին, N=600.....	83
Գծապատկեր 65 (Յարգ. 7.1) - Մաքսային ծառայության բարեփոխումները դրական կամ ավելի շուտ դրական գնահատող SU-ների մասնաբաժինը, N ₂₀₂₅ =600.....	84
Գծապատկեր 66 (Յարգ. 8.1) - Մաքսային գործարքների արդարացի և արդյունավետ իրականացման տեսանկյունից Դուք ավելի շատ վստահում եք մաքսային ծառայողներին, թե՞ ավտոմատացած գործընթացներին, N=600	91
Գծապատկեր 67 (Յարգ. 8.2) - Ձեր կարծիքով, մաքսային ծառայությունը միջոցներ ձեռնարկում է մաքսային ոլորտում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ, N=600	91
Գծապատկեր 68 (Յարգ. 9.1) - Գնահատեք, խնդրեմ, թե որքանով ե թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը, N=600.....	93
Գծապատկեր 69 (Յարգ. 9.2) - Ըստ Ձեզ՝ ի՞նչը մաքսային ծառայությանը կդարձնի ավելի թափանցիկ, N ₂₀₂₄ =569, N ₂₀₂₅ =506	94

Գծապատկեր 70 (Հարց. 9.3) - Ըստ Ձեզ՝ ներմուծող/արտահանող ընկերությունները որքա՞ն թափանցիկ են աշխատում, N=600.....	95
Գծապատկեր 71 (Հարց. 10.2) - Ներկայումս Ձեր կազմակերպությունը քանի՞ կին և տղամարդ աշխատակից ունի, N=600, N _{USQ} =511, N _{մաքսային միջնորդ} =41, N _{բեռնափոխադրող} =48.....	96

ՀԱՊԱՎՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ԲԱՅԱՏՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

CAPİ	Computer-Assisted Personal Interviews
CMR	Միջազգային բեռնափոխադրման տրանսպորտային փաստաթուղթ
PRNG	Pseudorandom Number Generator
ԱԶ	Անհատ ձեռնարկատեր
ԱԱՀ	Ավելացված արժեքի հարկ
ԱԿ	Արտադրական կոդպերատիվ
ԱՄԷ	Արաբական Միացյալ Էմիրություններն
ԱՄՆ	Ամերիկայի Միացյալ Նահանգներ
ԱՆ	Առողջապահության նախարարություն
ԱՈԱԿ	Այլ ոչ առևտրային կազմակերպություն
ԱՏԳ	Արտաքին տնտեսական գործունեություն
ԲԲԸ	Բաց բաժնետիրական ընկերություն
ԴԴ	Դժվարանում եմ պատասխանել
ԵԱՏՄ	Եվրասիական տնտեսական միություն
ԵՄ	Եվրամիություն
LSO	Լիազորված տնտեսական օպերատոր
Խորհրդատու	ԱՄՊԵՐԱ ՍՊԸ
ԿԳՄՍՆ	Կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարություն
ՀԲ	Համաշխարհային բանկ
ՀԴՄ	Հսիչ դրամարկղային մեքենա
ՀԿ	Հասարակական կազմակերպություն
ՀՀ	Հայաստանի Հանրապետություն
ՀՄ	Համատեղ միավորում
ՀՈԱԿ	Համայնքային ոչ առևտրային կազմակերպություն
ՀՊ	Հրաժարվում եմ պատասխանել
Պատվիրատու	Համաշխարհային Բանկ
ՊԵԿ	Պետական եկամուտների կոմիտե
ՊՈԱԿ	Պետական ոչ առևտրային կազմակերպություն
ՌԴ	Ռուսաստանի Դաշնություն
ՍԱՏՄ	Սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմին
ՍՊԸ	Սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն
ՏԳՏԴ	Տնտեսական գործունեության տեսակների դասակարգիչ
SU	Տնտեսվարող սուբյեկտներ
SS	Տեղեկատվական տեխնոլոգիաներ
ՓԲԸ	Փակ բաժնետիրական ընկերություն
ՖԽԶ	Ֆոկուս խմբային քննարկում

1 ՈՂՋՈՒՅՆԻ ԽՈՍՔ

Էդուարդ Յակոբյան

Հայաստանի Հանրապետության պետական եկամուտների կոմիտեի նախագահ

Ժամանակակից գլոբալացված աշխարհում արտաքին տնտեսական գործունեությունը և դրա կառավարման արդյունավետ մեխանիզմների առկայությունը շարունակում են մնալ տնտեսական քաղաքականության առանցքային ուղղություններից: Տնտեսության կայուն զարգացման, տնտեսական աճի խթանման, ինչպես նաև ներդրումային միջավայրի բարելավման համատեքստում բացառիկ կարևորություն ունի պետական համապարփակ և արդյունավետ ռազմավարության իրականացումը, ինչպես նաև մաքսային վարչարարության գործընթացների շարունակական կատարելագործումը:

Բիզնես համայնքի և պետական կառավարման մարմինների միջև փոխվստահության վրա հիմնված գործընկերային համագործակցության խորացումը եղել և մնում է ՊԵԿ-ի ուշադրության կենտրոնում: Այս համագործակցությունը միտված է ապահովելու ՏՄ-ների համար պարզեցված, մատչելի և հավասար մրցակցային պայմաններ՝ միաժամանակ կրճատելով մաքսային գործառնությունների տևողությունը, կանխարգելելու իրավախախտումների իրականացումը, բարձրացնելով ծառայությունների արդյունավետությունն ու որակը, ինչպես նաև վերջիններիս օրինապահության մակարդակը:

Մաքսային վարչարարության գործիքակազմի շարունակական արդիականացումը ոչ միայն խթանում է արտաքին առևտրաշրջանառությունը, այլև նպաստում է ներդրումային միջավայրի գրավչության բարձրացմանը, տնտեսական համագործակցության ընդլայնմանը և հատկապես՝ արտահանման ծավալների աճին ու վճարային հաշվեկշռի կայունացմանը:

Սույն հետազոտությունը ներկայացնում է 2025թ. հունվար-փետրվար ժամանակահատվածում իրականացված ընտրանքային հարցման արդյունքները՝ որոնք արտացոլում են Հայաստանի Հանրապետությունում արտաքին տնտեսական գործունեություն իրականացնող ՏՄ-ների գնահատականներն ու ընկալումները՝ մաքսային վարչարարության վերաբերյալ: Հարցվածների գերակշիռ մասը բարձր են գնահատել վերջին տարիներին իրականացված բարեփոխումները: Միաժամանակ արձանագրվել են որոշ խնդիրներ, որոնց մի մասը լուծում է ստացել, իսկ մյուսները կհանդիսանան ՊԵԿ բարեփոխումների ռազմավարական ուղղությունների առանցքային բաղադրիչներ:

Վստահ ենք, որ մաքսային վարչարարության շարունակական բարեփոխումները կխթանեն գործընթացների որակի և կանխատեսելիության բարձրացումը՝ արդարացնելով ՏՄ-ների սպասելիքները և դրական ազդեցություն ունենալով ինչպես հետագա ուսումնասիրությունների արդյունքների, այնպես էլ՝ Հայաստանի արտաքին տնտեսական առաջընթացի վրա:

Արման Վաթյան

Ֆինանսական կառավարման առաջատար մասնագետ, Ծրագրի թիմի ղեկավար, Համաշխարհային բանկ

Սույն հետազոտությունն իրականացվել է մաքսային վարչարարության զարգացման երկրորդ ծրագրի շրջանակներում՝ Միացյալ Թագավորության Կառավարության «Լավ կառավարման հիմնադրամ»-ի ֆինանսական աջակցությամբ: Այն հանդիսանում է Հայաստանի Հանրապետության Պետական եկամուտների կոմիտեի (ՊԵԿ) և Համաշխարհային բանկի միջև ձևավորված շարունակական և արդյունավետ համագործակցության հերթական արդյունքներից մեկը՝ արտացոլելով 2025 թվականի ընթացքում մաքսային ոլորտում արձանագրված զարգացումներն ու ձեռքբերումները:

Այս համագործակցությունը միտված է մաքսային ոլորտի շարունակական արդիականացմանը, արդյունավետ կառավարման սկզբունքների ամրապնդմանը և գործարար միջավայրի բարելավմանը: Չեկույցում ներկայացված են արտաքին տնտեսական գործունեություն իրականացնող ընկերությունների, մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրող կազմակերպությունների դիտարկումները՝ որպես ոլորտի առանցքային շահագրգիռ կողմեր: Նրանց փորձառությունն ու գնահատականները կարևոր հիմք են

հանդիսանում բարեփոխումների արդյունավետության վերլուծության և հետագա քայլերի ձևակերպման համար:

2025 թվականի ընթացքում ՀՀ մաքսային մարմինների կողմից իրականացված բարեփոխումները, մասնավորապես՝ թվայնացման ընդլայնումը, ավտոմատացված համակարգերի կատարելագործումը և ռիսկերի վրա հիմնված կառավարման մեխանիզմների զարգացումը, շարունակել են նպաստել մաքսային ընթացակարգերի պարզեցմանը և գործառնությունների ժամանակային կրճատմանը:

Հարցման արդյունքները ցույց են տալիս SU-ների հիմնականում դրական վերաբերմունքը իրականացված բարեփոխումների նկատմամբ՝ ընդգծելով ՊԵԿ-ի հետևողական և նպատակային աշխատանքը ոլորտի զարգացման ուղղությամբ: Միևնույն ժամանակ, շարունակում են առկա մնալ որոշ համակարգային և գործառնական բնույթի խնդիրներ, որոնք պահանջում են համապարփակ վերլուծություն և նպատակային ռազմավարական միջամտություններ:

Չեկույցի նպատակն է արձանագրել նախորդ ուսումնասիրությունից հետո գրանցված առաջընթացը, բացահայտել առկա խոչընդոտները և սահմանել մաքսային ոլորտի հետագա զարգացման հիմնական ուղղությունները՝ համահունչ ժամանակակից պահանջներին:

Հետազոտության արդյունքներով ներկայացվել են գործնական և կիրառելի առաջարկություններ, որոնք ուղղված են մաքսային գործընթացների արդյունավետության բարձրացմանը, վարչարարության հետագա պարզեցմանը և Հայաստանի գործարար միջավայրի մրցունակության ամրապնդմանը:

Մենք խորին երախտագիտություն ենք հայտնում բոլոր շահագրգիռ կողմերին՝ հարցմանը մասնակցելու, իրենց փորձառությամբ և առաջարկություններով կիսվելու համար: Նրանց ներգրավվածությունը կարևոր նշանակություն ունի մաքսային ոլորտի ապագա զարգացման տեսլականի ձևավորման և բարեփոխումների ռազմավարական առաջնահերթությունների հստակեցման գործում:

2 ՆԵՐԱԾՈՒԹՅՈՒՆ

Սույն հաշվետվությունը պատրաստվել է **Համաշխարհային բանկի** (այսուհետ՝ ՀԲ) կողմից **ԱՄՊԵՐԱ ՍՊԸ** ներգրավմամբ:

Սույն հետազոտության **նպատակն է** գնահատել ԱՏԳ իրականացնողների, մաքսային միջնորդների, բեռնափոխադրողների վերաբերմունքը և ընկալումները մաքսային վարչարարության նկատմամբ, ինչպես նաև՝ նրանց սպասումները մաքսային վարչարարությունից:

Այս տեսանկյունից հետազոտության շրջանակում ուսումնասիրվել են հետևյալ հարցերը.

1. ԱՏԳ իրականացնողների, մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների վերաբերմունքը մաքսային մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների և մաքսային վարչարարության նկատմամբ,
2. Վերը նշված վերաբերմունքի փոփոխությունները նախորդ տարվա համեմատ,
3. Վերջին շրջանում իրականացված մաքսային բարեփոխումների ազդեցությունը ԱՏԳ իրականացնողների, մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների գործունեության վրա,
4. Մաքսային բարեփոխումների հետագա զարգացման կարիք ունեցող ոլորտների բացահայտումը:

Հետազոտության արդյունքները կծառայեն համապատասխան պետական կառավարման մարմիններին իրազեկելու, պետություն-մասնավոր համագործակցությունը բարելավելու և ապագա մաքսային ռազմավարության հիմնական ուղղություններն ուղղորդելու նպատակով:

3 ԱՄՓՈՓԱԳԻՐ. ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ՀԻՄՆԱԿԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐԸ

Սույն հետազոտությունն իրականացվել է 2026թ. հունվար-մարտ ամիսներին՝ «Հայաստան. պետական հատվածի արդիականացում՝ թափանցիկության, հաշվետվողականության և հասանելիության ամրապնդման նպատակով» ծրագրի շրջանակներում՝ գնահատելու ԱՏԳ իրականացնողների, մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների վերաբերմունքն ու սպասումները մաքսային վարչարարությունից:

Հետազոտությանը մասնակցել է 600 ՏՄ՝ 511 ԱՏԳ իրականացնող, 41 մաքսային միջնորդ և 48 բեռնափոխադրող, որոնց 30%-ը կնոջ կողմից հիմնադրված կամ ղեկավարվող ձեռնարկություններ են: Զանազան արդյունքների հիման վրա կազմակերպվել են նաև ֆոկլուս խմբային քննարկումներ՝ արտահանողների, ներմուծողների, մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների մասնակցությամբ:

Հարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնողների 69.7%-ը գործունեություն է ծավալում «Մեծածախ և մանրածախ առևտուր, ավտոմեքենաների և մոտոցիկլների նորոգում» ոլորտում, իսկ 59.9%-ը գերփոքր ՏՄ-ներ են՝ մինչև 100 մլն դրամ տարեկան շրջանառությամբ, ինչը համահունչ է ՀՀ ՏՄ-ների ընդհանուր կառուցվածքին:

Չնայած ՀՀ մաքսային ծառայության կողմից իրականացված բազմաթիվ բարեփոխումներին, դեռևս պահպանվում են որոշ խնդիրներ, որոնք անհարմարություններ են առաջացնում ՏՄ-ների համար: Միաժամանակ, ընդհանուր գնահատականը մաքսային վարչարարության նկատմամբ դրական է. մասնակիցները հատկապես բարձր են գնահատել իրականացված բարեփոխումները, թեև նախորդ հետազոտության համեմատ արձանագրվել են ինչպես դրական, այնպես էլ բացասական փոփոխություններ:

Զանազան հարցման արդյունքում ի հայտ եկած հիմնական արդյունքները հետևյալն են.

1. Ինչպես նախորդ, այնպես էլ սույն հետազոտության արդյունքներով մաքսային համակարգի տարրերում ամենաշատ դրական գնահատականներ ստացել են մաքսային օրենսդրության հասանելիությունն ու մաքսային մարմնի հուսալիությունը (համապատասխանաբար՝ 52,9% և 59,3%):
2. ՏՄ-ների գործունեությանն առավելապես խանգարող օրենսդրության տարրերը ինչպես նախորդ հետազոտության ժամանակ, այնպես և այժմ մաքսային վճարների դրույքաչափերն են. 2024թ. այս խնդիրը բարձրաձայնած ՏՄ-ները 25.3% էին, 2025թ.՝ 23.8%: Նվազել է ՏՄ-ների դժգոհությունը նաև օրենսդրության հաճախակի փոփոխությունից՝ 18.7%-ից դառնալով 15.8%: Գրեթե բոլոր խնդիրների մասին բարձրաձայնող ՏՄ-ների մասնաբաժինը նվազել է: Ավելացել են միան օրենսդրության, կանոնակարգերի մեծաթիվ լինելու մասին բարձրաձայնողները՝ 1.3%-ային կետով:
3. Մաքսային գործառնություններից ամենահաճախ հանդիպող 3 խնդիրներն են՝ Մաքսային արժեքի որոշման հետ կապված խնդիրը՝ 28.2%, Ապրանքների դասակարգման հետ կապված անհամաձայնությունը՝ 19.3%, Մաքսային ձևակերպումների երկար ժամանակը՝ 16.3%:
4. Ամենամեծ մասնաբաժնով ՏՄ-ներ՝ 59.3%-ը, գտնում են, որ ՊԵԿ-ի գործունեությունն առավել թափանցիկ կդառնա, եթե մաքսային վճարների հաշվարկման գործընթացը պարզեցվի: Նախորդ տարվա համեմատ այդ ցուցանիշն ավելացել է 6.2%-ային կետով:
5. ՏՄ-ների 79.7%-ը նպատակահարմար է համարում միասնական հաշվի ներդրումը մաքսային վճարների իրականացման համար:
6. Մաքսային վարչարարության՝ բարելավման անհրաժեշտությունն ունեցող ուղղությունների շարքում ինչպես ԱՏԳ իրականացնողները, այնպես էլ մաքսային միջնորդներն ու բեռնափոխադրողները առաջնային անդրադարձել են մաքսային ձևակերպումների գործընթացին:
7. Ամենաբարձր՝ 73.8%, դրական կամ ավելի շուտ դրական գնահատական ունեցող բարեփոխումը մաքսային ձևակերպումների տևողության կրճատումն է, իսկ ամենացածր՝ 36.8%, դրական կամ ավելի շուտ դրական գնահատական ունեցող բարեփոխումը «Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով ՍԱՏՄ հայտի ընդունման համար գանձվող վճարի չեղարկումն է: Այդուհանդերձ, հարկ է նշել, որ վերջին բարեփոխմանը 57% ՏՄ-ներ չեն կարողացել պատասխանել՝ հավանաբար այն պատճառով, որ դա իրենց գործունեությանը չի առնչվում:

8. Հիմնականում, մաքսային ընթացակարգերին առնչվող խնդիրների մասին բարձրաձայնողների մասնաբաժինը նվազել է, բացառությամբ սահմանահատման ընթացակարգի, որից դժգոհողների մասնաբաժինն ավելացել է 3.3%-ային կետով:
9. Շուրջ 34.7% դեպքերում ՏՄ-ները մաքսային ընթացակարգերին առնչվող խնդիրների չեն հանդիպել, ինչը նախորդ հետազոտության ցուցանիշից ավել է 2.9%-ային կետով:
10. Հարցման արդյունքները վկայում են, որ ինչպես և նախորդ հետազոտության ժամանակ, այժմ ևս մաքսային մարմնի կողմից ստուգման կամ տուգանվելու վախը ամենաքիչն է ստիպում ռեսպոնդենտներին իրենց մաքսային պարտավորությունները ազնվորեն կատարել, փոխարենը ինչպես և նախորդ տարի՝ նրանք հիմնականում կարևորում են պետության առաջ իրենց պարտքը կատարելու հանգամանքը և լավ հեղինակություն ձեռք բերելը: Ընդ որում, այս օրինաչափությունը պահպանվում է ռեսպոնդենտների բոլոր խմբերում:
11. Հարցվածների 82%-ը համաձայն կամ լիովին համաձայն են, որ հեռախոսազանգերի կենտրոնի աշխատակիցները բարեհամբույր են, հետևում են հաղորդակցության և էթիկայի կանոններին, 51%-ը կարծում է, որ պատասխանող մասնագետները պրոֆեսիոնալներ են, ովքեր հարցերին հասկանալի են պատասխանում: Ամենացածր մասնաբաժնով՝ 40%, ՏՄ-ներ համաձայն կամ լիովին համաձայն են, որ հեռախոսազանգերի կենտրոնը մատչելի է, հեռախոսազանգերին գործնականում արագ են պատասխանում:
12. Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ 13.3%-ային կետով ավելացել են իրենց հարցերի և խնդիրների լուծման համար ՊԵԿ հեռախոսազանգերի կենտրոն դիմած ՏՄ-ները:
13. Էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը շարունակում է համեմատաբար բարձր լինել դրանց որակի գնահատականից: Մասնավորապես, Էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը օգտակար կամ շատ օգտակար է գնահատել ՏՄ-ների ավելի, քան 66%-ը: Էլեկտրոնային ծառայությունների որակը լավ կամ շատ լավ է գնահատել ՏՄ-ների միջինում՝ 54%-ը: Ամենաքիչ «լավ և շատ լավ» գնահատական ստացել է Առողջապահության նախարարության հավաստագիրը՝ 30.1% (նաորդ հետազոտության ժամանակ՝ 17.8%): Ամենաշատ «լավ և շատ լավ» գնահատական ստացել է Վճարումների կենտրոնացված հաշվառումը՝ 74.5% (նաորդ հետազոտության ժամանակ՝ 52.5%), դրան հաջորդում են Փաստաթղթերի միասնական արխիվը՝ 65.7% և «Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրումը և ապրանքի հայտարարագիրը՝ յուրաքանչյուրը 65.5% (նախորդ հետազոտության ժամանակ՝ 35.9% և 45.5%):
14. Էլեկտրոնային ծառայությունների բարելավման անհրաժեշտության մասին է բարձրաձայնել ՏՄ-ների միջինում՝ 68%-ը:
15. Ոչ Էլեկտրոնային ծառայությունների որակը լավ կամ շատ լավ է գնահատել միջինում ՏՄ-ների ավելի քան 50%-ը: Միևնույն ժամանակ դրանց բարելավման անհրաժեշտության մասին բարձրաձայնել է ՏՄ-ների ավելի քան 52%-ը:
16. Տարբեր հիմքերով խտրականության առկայության վերաբերյալ խնդիրները շարունակում են մնալ աննշան (ՏՄ-ների առնվազն 71%, նշել է, որ համաձայն կամ լիովին համաձայն է, որ ՊԵԿ-ի կողմից որևէ հիմքով խտրականության դրսևորման չի հանդիպել): Ամենամեծ մասնաբաժնով՝ 16.7% ՏՄ-ներ համամիտ են, որ խտրականություն իրականացվում է՝ պայմանավորված քիզնեսի ոլորտով: Նախորդ տարվա համեմատությամբ որևէ հիմքով խտրականության դրսևորման հետ համամիտ ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը նվազել է:
17. ՏՄ-ների 77.8%-ը (նախորդ հետազոտության համեմատությամբ մասնաբաժինն ավելացել է 4.6%-ային կետով) նշել է, որ ՊԵԿ-ի կողմից կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ քայլեր իրականացվում են:
18. ՏՄ-ների 50.3%-ը (նախորդ հետազոտության համեմատությամբ մասնաբաժինն ավելացել է 3.5%-ային կետով) ՊԵԿ-ի գործունեությունը գնահատում է հիմնականում կամ բացարձակ թափանցիկ:
19. ՏՄ-ների 93.5%-ը կարևոր կամ շատ կարևոր է համարում, որ մաքսատներն ու մաքսային կետերը հարմարեցված լինեն հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար:
20. Այն ՏՄ-ների մասնաբաժինը, որոնց ղեկավար կազմի 75%-ից ավելին կանայք են կազմել է 18.3%:
21. Գեներային հավասարության քաղաքականություն ունենալու մասին նշել է 5 ՏՄ, կամ հարցվողների շուրջ 1%-ը:
22. Ընդհանուր առմամբ, մաքսային ծառայությունների կողմից իրականացված բարեփոխումները դրական կամ ավելի շուտ դրական գնահատել են ՏՄ-ների կեսից ավելին:

Որակական հարցման ` ՖԻՔ արդյունքում ի հայտ եկած ամփոփ արդյունքները հետևյալն են

1. ՖԻՔ մասնակիցները ևս, ընդհանուր առմամբ, դրական են գնահատում վերջին 3 տարիներին իրականացված բարեփոխումները:
 - Արտահանողները նշում են, որ ամենամեծ դրական փոփոխությունը առցանց համակարգերի ներդրումն է, մասնավորապես «մեկ պատուհան» մոտեցումը: Դիմումների ներկայացումն ու պատասխանների ստացումը առցանց եղանակով զգալիորեն արագացրել են գործընթացները՝ վերացնելով նախկինում առկա ֆիզիկական տեղաշարժերի և երկար սպասումների անհրաժեշտությունը:
 - ՖԻՔ մասնակից մաքսային միջնորդները ևս փաստում են, որ իրականացված հիմնական բարեփոխումները՝ ավտոմատացման զարգացումը, 24/7 աշխատանքային ռեժիմի ներդրումը, էապես հեշտացրել են աշխատանքը և արագացրել որոշ գործընթացներ:
 - Դրական փոփոխությունների շարքում մասնակիցներն ընդգծում են նաև նոր ներդրված Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը, որն իրենց գնահատմամբ ի տարբերություն նախորդ տարվա, բավականին լավարկված է և արդյունավետ է աշխատում:
2. ՖԻՔ մասնակից ընկերությունների ներկայացուցիչների կողմից բարձր է գնահատվել նախնական հայտարարագրման համակարգի ներդրումը: Այդուհանդերձ նրանք նշում են, որ ներկայումս համակարգը ունի սահմանափակումներ, որոնք հնարավորություն չեն տալիս դրանից օգտվել փոքր ու միջին բիզնեսին: Նրանց կարծիքով սահմանափակումների մեղմացման դեպքում ավելի շատ ՏՄ-ներ կօգտվեն այդ համակարգից:
3. Նշվել են դժգոհություններ պայմանավորված Հայաստանի Հանրապետությունից արտահանվող բեռների ուղղությամբ ռենտգեն սարքավորման բացակայության մասով, որի արդյունքում բեռնափոխադրողները ստիպված են լինում օգտվել հանդիպակաց ուղու ռենտգեն սարքավորումից՝ այսպիսով խաթարելով նաև ներմուծման ուղղությամբ տեղաշարժվող բեռնատարների սահուն ընթացքը:
4. ՖԻՔ մասնակիցները դրական են գնահատում «Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով թույլատվական փաստաթղթի ստացման հնարավորությունը: Միևնույն ժամանակ, բարձրացվել են թույլատվական փաստաթուղթ տրամադրող որոշ մարմինների կողմից պահանջվող փաստաթղթերի ներկայացման հետ կապված խնդիրներ:
5. ՖԻՔ մասնակիցները դժգոհություն են արտահայտել նաև՝ կապված միևնույն ապրանքի համար տարբեր մաքսատներում տարբեր մաքսային արժեքներ կիրառելու փորձի, ինչպես նաև ապրանքների բացթողման գործընթացում տարբերակված մոտեցման հետ: ՖԻՔ մասնակից մաքսային միջնորդները պնդում են, որ նմանատիպ խնդիրներ առկա են նաև ապրանքի դասակարգման դեպքերում՝ մատնանշելով միևնույն ապրանքի վերաբերյալ տարբեր դիրքորոշումներ՝ կախված մաքսային տեսուչներից:
6. Էլեկտրոնային համակարգերի ներդրումը էապես բարելավել է ոլորտի վիճակը, այդուհանդերձ առկա տեխնիկական խնդիրները որոշակիորեն նվազեցնում են դրանց գործարկման արդյունավետությունը:
7. Արտահանողների և մաքսային միջնորդների կարծիքով, թեև հայտարարված է շուրջօրյա (24/7) աշխատանքի համակարգ, այն ամբողջական չի գործում, քանի որ գործընթացում ներգրավված ՊԵԿ ոչ բոլոր ստորաբաժանումներն են աշխատում նույն ռեժիմով: Արդյունքում, հատկապես արտահանվող ապրանքների բացթողումից հետո հսկողության ենթակա բեռների դեպքում, առաջանում են ուշացումներ և գործընթացների ընդհատումներ:
8. Փոխադրողների և մաքսային միջնորդների կարծիքով, տեխնիկական և գործառնական խնդիրների դեպքում բացակայում են արագ արձագանքման և արդյունավետ հետադարձ կապի մեխանիզմներ, ինչի հետևանքով դանդաղում է խնդիրների լուծման գործընթացը:
9. Միասնական հաշվի ներդրման գաղափարը միանշանակ ողջունվում է մասնակիցների կողմից: Այդուհանդերձ նրանք բարձրաձայնում են, որ նախկինում օգտագործված և այժմ փակված հաշվեհամարներում մնացած գումարների վերաբերյալ, որոնք տարիներով «սառեցված» են և չեն օգտագործվում, ուստի միասնական հաշիվը նախաձեռնելիս անհրաժեշտ է նաև լուծում մտածել, որպեսզի բոլոր նախկին հաշիվների վրա առկա գումարները տեղափոխվեն միասնական հաշվին:

Ընդհանուր առմամբ, վերլուծելով հարցման և ՖԻԶ արդյունքները, ակնհայտ է, որ մաքսային ոլորտում բարեփոխումները շարունական են: Այնուամենայնիվ, կարևորվում է նաև SU-ների կողմից բարձրաձայնված խնդիրների հետագա բարելավման ուղղությամբ մաքսային մարմնի կողմից անհրաժեշտ քայլերի ձեռնարկումը, ինչպես նաև ՊԵԿ-SU հետագա առավել գործընկերային հարաբերությունների խորացումը:

Առաջարկվող քայլերը ստորև ներկայացված են ըստ մեր կողմից առանձնացված հիմնական ուղղությունների և թեմատիկ բաժինների.

1. Օրենսդրություն, իրազեկում և տեղեկատվական հասանելիություն

- 1) Մաքսային օրենսդրության կիրառման արդյունավետության բարձրացման նպատակով անհրաժեշտ է ապահովել օրենսդրական փոփոխությունների վերաբերյալ ժամանակին և հասանելի իրազեկում՝ ներդնելով արդյունավետ հաղորդակցման մեխանիզմներ, որպեսզի SU-ները տեղեկանան փոփոխությունների մասին նախքան գործնական խնդիրների առաջացումը: Միևնույն ժամանակ, արդյունավետ կլինի առանձին խմբերին թիրախավորված ծանուցումների ուղարկումը (օրինակ՝ էլեկտրոնային փոստի միջոցով):
- 2) Անհրաժեշտ է ներդնել միասնական տեղեկատվական հարթակ, որտեղ հասանելի կլինեն գործող օրենսդրական կարգավորումները, փոփոխությունները և կիրառման ուղեցույցները:
- 3) Նպատակահարմար է վերանայել ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի վերաբերյալ նախնական որոշումների ընդունման ընթացակարգը՝ այն դարձնելով առավել արագ, մատչելի և արդյունավետ՝ նվազեցնելով պահանջվող փաստաթղթերի և ծախսերի ծավալը, ինչպես նաև ապահովելով դիմումների պարտադիր և ժամանակին քննարկումը:
- 4) Նպատակահարմար է ներդնել ապրանքների ծագման հավաստագրերի էլեկտրոնային տարբերակների ընդունման միասնական քաղաքականություն՝ ապահովելով դրանց ճանաչումը բոլոր դեպքերում՝ անկախ տրամադրող երկրից: Այս շրջանակում անհրաժեշտ է մշակել հստակ չափանիշներ և մեխանիզմներ՝ բացառելու տարբեր երկրների նկատմամբ տարբեր մոտեցումները, ինչպես նաև բարձրացնել գործընթացների թափանցիկությունն ու կանխատեսելիությունը SU-ների համար:
- 5) Նախնական տեղեկատվության պարտադիր ներկայացման հնարավոր ներդրման դեպքում անհրաժեշտ է ապահովել ճկուն և համաչափ կիրառություն՝ ապահովելով համակարգի անխափան աշխատանքը:

2. Մաքսային վարչարարության միասնական մոտեցում և մասնագիտական կարողություններ

- 1) Անհրաժեշտ է ապահովել ինչպես տարբեր մաքսատների և մաքսակետերի, այնպես էլ տարբեր տեսուչների կողմից մաքսային գործառնությունների ու գործընթացների, ապրանքների դասակարգման, և օրենսդրության կիրարկման միասնական մոտեցում: Այս առումով, կարևոր է զարգացնել ծառայողների ոլորտային մասնագիտացումը, կիրառվող ստանդարտների շարունակական և խորքային ուսուցումը: Անհրաժեշտ է նաև ներդնել միասնական կիրառական գործիքներ և աշխատանքային պարզեցված ուղեցույցներ, որոնք կօգնեն նվազեցնել տարբեր հերթափոխների և աշխատակիցների միջև մոտեցումների տարբերությունները՝ ապահովելով առավել կանխատեսելի միջավայր:
- 2) Անհրաժեշտ է զարգացնել ապրանքները ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման ոլորտում մասնագիտական վերապատրաստումները՝ շեշտը դնելով գործնական գիտելիքների վրա և իրական դեպքերի վերլուծության միջոցով բարձրացնել մասնագետների կարողությունները:
- 3) Կարևոր է ընդլայնել մաքսային տեսուչների գործառնական ինքնուրույնությունը՝ հստակ սահմանելով նրանց լիազորությունների շրջանակը և նվազեցնելով որոշումների երկար շղթաները: Սա թույլ կտա խուսափել գործընթացների անհարկի ձգձգումից և բարձրացնել պատասխանատվության մակարդակը:
- 4) Կարևոր է ապահովել գործնական ուղղվածությամբ շարունակական վերապատրաստումներ՝ հիմնված իրական դեպքերի վրա, ինչպես նաև ստեղծել արագ

խորհրդատվության հասանելի մեխանիզմներ՝ բարդ հարցերի օպերատիվ լուծման համար:

3. Մաքսային հայտարարագրում և վարչարարական ընթացակարգեր

- 1) Անհրաժեշտ է սահմանել մաքսային հայտարարագրմանն առնչվող տարատեսակ դիմումների ներկայացման ստանդարտացված և կանոնակարգված ընթացակարգեր՝ խուսափելով անհարկի ձգձգումներից և լրացուցիչ փաստաթղթաշրջանառությունից, բարձրացնելով պատասխանատուների հասանելիությունն ու հաղորդակցության արդյունավետությունը:
- 2) Կարևոր է պարզեցնել ընթացակարգերը, մասնավորապես՝ դիտարկելով լրացուցիչ դիմումներ պահանջելու փոխարեն մաքսային հայտարարագրում ներառված տեղեկատվությունը հիմք ընդունելու հնարավորությունը, ինչպես նաև ապահովելով դիմումների ընթացքի տեսանելիություն և պատասխանների ժամանակին ու հստակ տրամադրում:

4. Էլեկտրոնային համակարգեր և թվայնացում

- 1) Բարելավել արդեն իսկ առկա էլեկտրոնային համակարգերի աշխատանքը և հնարավորության դեպքում ոչ էլեկտրոնային եղանակով մատուցվող ծառայությունները տեղափոխել էլեկտրոնային ծառայությունների դաշտ:
- 2) Հաշվի առնելով SU-ների շարունակական պահանջը՝ առաջարկում ենք հետևողականորեն ապահովել մաքսային միասնական հաշվի ներդրման գործընթացը:
- 3) Համագործակցել թույլատվական փաստաթղթեր տրամադրող լիազոր մարմինների հետ «Մեկ պատուհան» համակարգի լիարժեք կիրարկումն ապահովելու ուղղությամբ նվազագույնի հասցնելով էլեկտրոնային հարթակից դուրս շփումները և փաստաթղթերի տրամադրումը:
- 4) Էլեկտրոնային համակարգերի արդյունավետության հետագա բարձրացման նպատակով անհրաժեշտ է կատարելագործել մաքսային մարմնի կողմից ճանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի միջոցով ուղարկվող ճանուցումների բովանդակությունը՝ ապահովելով դրանց հստակ և լիարժեք ձևակերպումը, որպեսզի SU-ները կարողանան արագ հասկանալ առաջացած խնդրի պատճառը և արձագանքել համապատասխան կերպով:
- 5) Կարևոր է բարձրացնել ենթակառուցվածքների տեխնիկական կայունությունը՝ նվազեցնելով խափանումները և ապահովելով անխափան աշխատանք, ինչպես նաև մշակել պահուստային լուծումներ տեխնիկական խնդիրների (օրինակ՝ հոսանքի անջատումներ) դեպքում:
- 6) Անհրաժեշտ է պարզեցնել էլեկտրոնային համակարգում հաշվառման և գործառնությունների էլեկտրոնային կարգով իրականացման մեխանիզմները՝ դրանք դարձնելով ավելի հասանելի օգտագործողի հարմար:
- 7) Անհրաժեշտ է ընդլայնել թվային գործիքների կիրառությունը՝ ներառելով նաև տարանցիկ հայտարարագրերի ծանուցման համակարգը և ստեղծելով միասնական տվյալների բազա ապրանքների նկարագրերի և ձևակերպման ստանդարտացման համար:

5. Սահմանային անցակետեր, ենթակառուցվածքներ և բեռնափոխադրումներ

- 1) Բեռնափոխադրումների կազմակերպման բարելավման համար անհրաժեշտ է զարգացնել սահմանային անցակետերի ենթակառուցվածքները՝ վերանայելով սահմանահատման բիզնես գործընթացները, սպասարկող էլեկտրոնային համակարգերը, ընդլայնելով կայանատեղիները, ապահովելով վարորդների համար բավարար հանգստի պայմաններ և տարանջատելով բեռնատար ու մարդատար հոսքերը, ինչպես նաև ներդնել թվային հերթերի կառավարման և նախնական ամրագրման համակարգեր:
- 2) Սահմանային մաքսային կետերում անհրաժեշտ է բարելավել ռենտգեն զննման չափորոշիչները և կիրառել ռիսկերի վրա հիմնված վերահսկման մեխանիզմներ: Կշռման և զննման գործընթացներում անհրաժեշտ է ապահովել միասնական ստանդարտներ, կշեռքների կալիբրացում և տվյալների համաժամանակեցում, ինչպես նաև պարզեցնել տարաձայնությունների լուծման ընթացակարգերը:

- 3) Սահմանային մաքսային կետերում կարևոր է բարձրացնել հարկային գործընթացների թափանցիկությունը՝ հստակեցնելով արժեքային հսկողության սկզբունքները և վերանայելով նախնական հարկային պարտավորությունների կիրառման մոտեցումները՝ հաշվի առնելով այդ գործընթացների անուղղակի ազդեցությունը նաև սահմանափակումները վերաբերվող տեխնիկական խնդիրների խորացման վրա:
- 4) Մաքսային գործառնությունների արդյունավետության բարձրացման նպատակով առաջարկվում է ապահովել շուրջօրյա (24/7) աշխատանքային ռեժիմի ամբողջական և համաժամեցված կիրառում՝ ընդգրկելով մաքսային գործընթացում ներգրավված բոլոր համապատասխան ստորաբաժանումները: Անհրաժեշտ է բացառել այն իրավիճակները, երբ տարբեր օղակներ գործում են տարբեր ժամանակացույցերով, ինչը հանգեցնում է գործընթացների ընդհատման կամ ձգձգման:

6. Հաղորդակցություն, աջակցություն և բողոքարկման գործընթացներ

- 1) Կարևոր է նաև բարելավել հաղորդակցման գործընթացները՝ ապահովելով գրավոր հարցումների ժամանակին պատասխաններ և ստեղծելով արագ արձագանքման աջակցման համակարգ՝ տեխնիկական խնդիրների դեպքում:
- 2) Շարունակել ՊԵԿ հեռախոսազանգերի կենտրոնի բարեփոխումները՝ հատուկ ուշադրություն դարձնելով աշխատակիցների մասնագիտական որակների բարձրացմանը, ներգրավել պատրաստված մասնագետներ, նվազեցնել վերահասցեավորումները և կատարելագործել հետադարձ զանգի մեխանիզմը:
- 3) Բողոքարկման մեխանիզմների նկատմամբ վստահության բարձրացման նպատակով անհրաժեշտ է պարբերաբար հրապարակել բողոքարկման գործընթացների վերաբերյալ ամփոփ տեղեկատվություն և վիճակագրություն՝ բարձրացնելու դրանց նկատմամբ վստահությունը և կանխատեսելիությունը:

7. Անհրաժեշտ ենթակառուցվածքների հասանելիություն

- 1) Մաքսատները և մաքսակետերը համապատասխանեցնել հաշմանդամություն ունեցող անձանց կարիքներին, ինչը թույլ կտա վերջիններիս իրացնել իրենց իրավունքները և հիմք կհանդիսանա քիզնեսի ներառականության և սոցիալական պատասխանատվության բարձրացման համար:

Ընդհանուր առմամբ, անհրաժեշտ է վարել կանխարգելիչ քաղաքականություն, պարբերաբար իրականացնել թիրախային իրազեկումներ՝ նպաստելով կամավոր կարգապահության բարձրացմանը և իրավական պահանջների գիտակցված պահպանմանը: Միևնույն ժամանակ կարևոր է ապահովել վերահսկողության արդյունավետ մեխանիզմների ներդրումը խախտումների վաղաժամ արձագանքման, ռիսկերի նվազեցման և համակարգային խնդիրների կանխարգելման նպատակով: Այս մոտեցումը կնպաստի ոչ միայն իրավախախտումների թվի նվազմանը, այլև հանրային վստահության ամրապնդմանը և կառավարման գործընթացների արդյունավետության բարձրացմանը:

4 ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ՄԵԹՈԴԱԲԱՆՈՒԹՅՈՒՆ ՈՒ ԸՆՏՐԱՆՔ

Հայաստանում մաքսային վարչարարության և ընկալումների սույն հետազոտությունն իր տեսակով և բովանդակությամբ իրականացվում է 4-րդ անգամ: Առաջին անգամ այն իրականացվել է 2022թ.-ի սկզբին: Նախորդ հետազոտությունների հետ համադրելիությունը ապահովելու և համեմատական վերլուծություն իրականացնելու համար սույն հետազոտության համար կիրառվել է նույն մեթոդաբանությունը, ինչ նախկինում:

Հետազոտությունն իրականացվել է քանակական և որակական մեթոդների համակցությամբ: Երկու դեպքում էլ հետազոտության թիրախային հանրությունը մաքսային ծառայություններից օգտվող ՏՄ-ներն են:

4.1 ԲԱՆԱԿԱԿԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ ՀԱՄԱԽԱՐԹՈՒԹՅՈՒՆԸ ԵՎ ՂԵՐԱ ԿԱԶՄԸ

Քանակական հետազոտության ընտրանքային համախմբությունը բաղկացած է SU-ների 3 խմբից.

1. ԱՏԳ իրականացնողներ,
2. Մաքսային միջնորդներ,
3. Բեռնափոխադրողներ:

Ընտրանքային համախմբություն ձևավորելու համար ՀՀ ՊԵԿ-ի Մաքսային ծառայության կողմից տրամադրվել են ԱՏԳ իրականացնողների, մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների տվյալների բազա: Այն ներառում է 2025թ.-ի ընթացքում ԱՏԳ իրականացնողների, մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների ցանկը և դրանց որոշ բնութագրիչ տվյալներ (կազմակերպության հիմնադրի/տնօրենի սեռը, կազմակերպատիրական ձևը, ԱՏԳ գործարքի բնույթը և այլն): Այս բնութագրիչները օգտագործվել են ընտրանքում ներառված SU-ների տիպային բազմազանությունը ապահովելու համար:

4.1.1 ԱՏԳ իրականացնողներ

Ընտրանքային համախմբություն ձևավորելու համար ՀՀ Մաքսային ծառայության կողմից տրամադրվել են ԱՏԳ իրականացնող ընկերությունների տվյալների բազա¹: Այն պարունակում է **11,022 սուբյեկտի անուն**, որոնք հիմնադրվել են **1990-2025թթ. ժամանակահատվածում**: Ստացված բազայի ուսումնասիրությունը ցույց է տվել, որ այն ունի որոշակի մաքրման կարիք, քանի որ դրանում առկա են կրկնություններ, բացակայող տվյալներ և այլն: Ստորև ներկայացված է ԱՏԳ իրականացնողների տրամադրված բազայի տվյալները.

Աղյուսակ 1 - ԱՏԳ իրականացնողների բազայի տվյալները

SU-ների տվյալներ		Քանակ
Կազմակերպության անվանումը		11,022
Հեռախոսը		6,713
Էլեկտրոնային հասցեն		9,936
Կարգավիճակը	Գործող	10,329
	Ժամանակավոր դադարեցված	681
	Նոր գրանցված	12
Իրավական տեսակը	ՍՊԸ	6,982
	ԱԶ	3,416
	ՓԲԸ	366
	ՀԿ	38
	Հիմնադրամ	50
	Օտարերկրյա իրավաբանական անձի մասնաճյուղ	39
	ԲԲԸ	42
	ՊՈԱԿ	25
	ԱԿ	22
	Օտարերկրյա իրավաբանական անձի ներկայացուցչություն	3

¹ Սույն հետազոտության շրջանակներում մեզ չի տրամադրվել բացառապես ԱՏԳ իրականացնողների բազա, այլ տրամադրված կազմակերպությունների ցանկը ներառել է ԱՏԳ իրականացնողների, բեռնափոխադրողների և մաքսային միջնորդների տվյալներ՝ ընդհանուր հաշվով 24,218 անուն: Այդուհանդերձ նշված քանակը ոչ միայն ներառում էր նաև որոշ թվով բեռնափոխադրողների և մաքսային միջնորդների տվյալներ, այլև բազմաթիվ կազմակերպությունների անուններ կրկնվում էին 10 և ավելի անգամ: Ուստի ԱՏԳ կազմակերպությունների տվյալների նկարագրության համար ստիպված ենք եղել նախ առկա տվյալներից հեռացնել «Փոխադրումներ և պահեստային տնտեսություն» գործունեության ոլորտի կազմակերպություններին՝ 1,088 հատ, ապա՝ հեռացնել կրկնվող տվյալները՝ 13,195 հատ: Արդյունքում ստացել ենք 11,022 տնտեսվարող սուբյեկտի տվյալներ:

SU-ների տվյալներ		Քանակ
	Պետական կառավարչական հիմնարկ	8
	Մասնաճյուղ	4
	Դիվանագիտական ներկայացուցչություն	7
		0
	Կրոնական կազմակերպություն	4
	ՀՈԱԿ	1
	ՍՊԸ՝ դուստր տնտեսական	1
	Արհեստակցական կազմակերպություն	1
	Կուսակցություն	1
	ՀՀ իրավաբանական անձի հիմնարկ	1
	ՀՀ Կենտրոնական բանկ	1
	Միջազգային կազմակերպություն	8
	Ակտիվների համախումբ	1
	Գյուղատնտեսական կոոպերատիվ	1
Տեսակը	Փոքր (մինչև 500 մլն դրամ)	7,579
	Միջին (500 մլն դրամ - 1.5 մլրդ դրամ)	2,257
	Խոշոր (1.5 մլրդ-ից ավելի)	1,186
Տնօրենի անունը	Առկա է	11,021
	Բացակայում է	1
Տնօրենի էլեկտրոնային հասցեն	Առկա է	328
	Բացակայում է	10,694
Տնօրենի հեռախոսը	Առկա է	622
	Բացակայում է	10,400
Կազմակերպություններն ըստ ԱՏԳ գործարքի բնույթի	Միայն ներմուծող	9,538
	Միայն արտահանող	501
	Եվ ներմուծող, և արտահանող	983
Կազմակերպության հիմնադրի անունը	Առկա է	6,809
	Բացակայում է	4,213
Կազմակերպության հիմնադրի սեռը	Արական	5,967
	Իգական	1,244
	Տեղեկատվությունը բացակայում է	3,811
Տնօրենի սեռը	Արական	5,967
	Իգական	1,244
	Տեղեկատվությունը բացակայում է	3,811

Ընտրանքի ձևավորման մեջ **11,022 կազմակերպությունից դուրս են թողնվել 2,042 կազմակերպություն**՝ հետևյալ պատճառներով.

1. Գործողությունը ժամանակավորապես դադարեցված է և նոր գրանցված - 693 դեպք
2. Կազմակերպությունը հանդիսացել է պետական կառավարչական հիմնարկ (8), ՊՈԱԿ (25), կրոնական կազմակերպություն (4), ՀՈԱԿ (1), ԿԲ (1), կուսակցություն (1) - 40 դեպք
3. Գրանցվել են 2024-2025 թվականների ընթացքում - 1,309 դեպք:

Արդյունքում՝ ԱՏԳ իրականացնողների ընտրանքային համախմբության մեջ մնացել են **8,980 կազմակերպություններ**:

4.1.2 Մաքսային միջնորդներ

Ընտրանքային համախմբություն ձևավորելու համար ՀՀ Մաքսային ծառայության կողմից տրամադրվել են մաքսային միջնորդի գործունեություն իրականացնող կազմակերպությունների տվյալների կոդավորված բազա: Այն պարունակում է **362 սուբյեկտի անուն**: Քանի որ մաքսային միջնորդների պարագայում կիրառվում է համատարած ընտրանք (ինչպես որ նախորդ հետազոտության ժամանակ), ուստի ընտրանքի ձևավորման համար ֆիլտրներ չեն կիրառվել: Ստորև ներկայացված է մաքսային միջնորդների՝ տրամադրված բազայի տվյալները:

Աղյուսակ 2 - Մաքսային միջնորդների բազայի տվյալները

SU-ների տվյալներ		Քանակ
Կազմակերպության անվանումը		362
Հեռախոսը		228
Էլեկտրոնային հասցեն		335
Կարգավիճակը	Գործող	359
	Ժամանակավոր դադարեցված	3
Իրավական տեսակը	Առկա է	362
	Բացակայում է	0
Տնօրենի անունը	Առկա է	362
	Բացակայում է	0
Կազմակերպության գործունեության հասցեն	Առկա է	359
	Բացակայում է	3
Տնօրենի էլեկտրոնային հասցեն	Առկա է	0
	Բացակայում է	362
Տնօրենի հեռախոսը	Առկա է	0
	Բացակայում է	362
Կազմակերպության հիմնադիրները	Առկա է	350
	Բացակայում է	12

Արդյունքում՝ մաքսային միջնորդների ընտրանքային համախմբության մեջ մնացել են **218 սուբյեկտներ**: 3 սուբյեկտ դուրս է թողնվել դիտարկումից՝ գործունեությունը ժամանակավորապես դադարեցրած լինելու պատճառով, իսկ 141 SU-ի տվյալները՝ կրկնության պատճառով:

4.1.3 Բեռնափոխադրողներ

Ընտրանքային համախմբություն ձևավորելու համար ՀՀ Մաքսային ծառայության կողմից տրամադրվել են բեռնափոխադրող կազմակերպությունների տվյալների բազա: Այն պարունակում է **3,489 սուբյեկտի անուն**, որոնք **հիմնադրվել են 1994-2025թթ.** **Ժամանակահատվածում**: Ստացված բազայի ուսումնասիրությունը ցույց է տվել, որ այն ունի որոշակի մաքրման կարիք, քանի որ դրանում առկա են կրկնություններ և բացակայող տվյալներ: Ստորև ներկայացված է բեռնափոխադրողների՝ տրամադրված բազայի տվյալները:

Աղյուսակ 3 - Բեռնափոխադրողների բազայի տվյալները

SU-ների տվյալներ		Քանակ
Կազմակերպության անվանումը		3,489
Հեռախոսը	Առկա է	2,319
	Բացակայում է	1,170
Էլեկտրոնային հասցեն	Առկա է	3,039
	Բացակայում է	450

SU-ների տվյալներ		Քանակ
Կարգավիճակը	Գործող	2,766
	Ժամանակավոր դադարեցված, լուծարված, հաշվառումից հանված, սնանկ	723
Իրավական տեսակը	ՍՊԸ, ՍՊԸ՝ դուստր տնտեսական	596
	ԱԶ	2,876
	ՓԲԸ	6
	ԱԿ	9
	Օտարերկրյա իրավաբանական անձի մ/ճ	2
Տնօրենի անունը	Առկա է	3,489
	Բացակայում է	0
Գործունեության ոլորտը	Միջազգային բեռնափոխադրում	3,489
	Այլ	0
Գործունեության ոլորտի կշիռը	Առկա է	3,489
	Բացակայում է	0
Տնօրենի էլեկտրոնային հասցեն	Առկա է	1
	Բացակայում է	3,488
Տնօրենի հեռախոսը	Առկա է	517
	Բացակայում է	2,972

Ընտրանքի ձևավորման մեջ **3,489 կազմակերպությունից դուրս են թողնվել 2,356 կազմակերպություն**՝ հետևյալ պատճառներով.

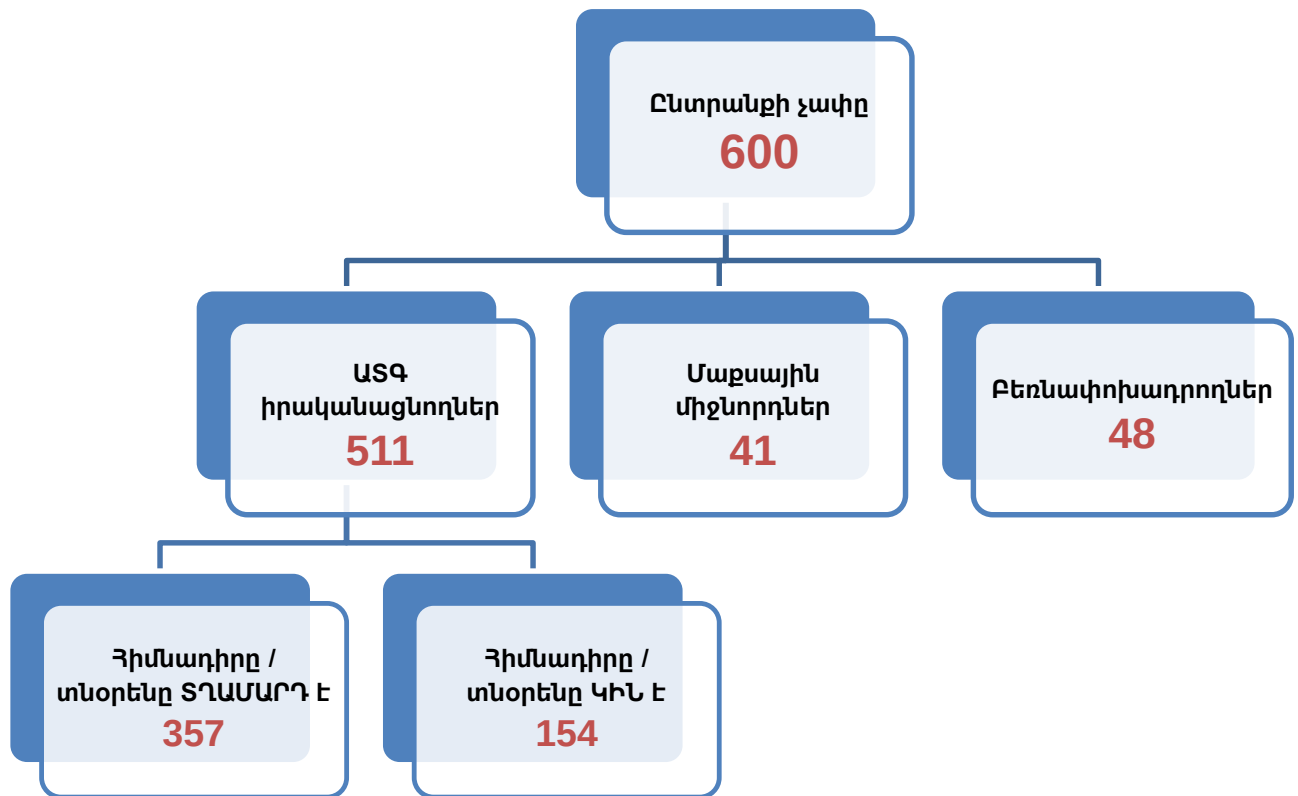
1. Շտեմարանում ներկայացված է մեկից ավելի անգամ - 1,798 դեպք,
2. Գործունեությունը ժամանակավորապես դադարեցված է, հաշվառումից հանված է, մահացած է կամ սնանկ - 333 դեպք,
3. Գրանցվել են 2024-2025 թվականների ընթացքում - 225 դեպք:

Արդյունքում՝ բեռնափոխադրողների ընտրանքային համախմբության մեջ մնացել են **1,133 կազմակերպություններ**: Բեռնափոխադրողների պարագայում ևս կիրառվում է համատարած ընտրանք (ինչպես որ նախորդ հետազոտության ժամանակ):

4.2 ԸՆՏՐԱՆՔԻ ԿԱՌՈՒՑՎԱԾԸ

Ընտրանքի ծավալը կազմում է 600, որի 30%-ը կնոջ կողմից հիմնադրված/ղեկավարվող ձեռնարկություն (ԱԶ) է՝ համաձայն տեխնիկական առաջադրանքի:

Գծապատկեր 1 - Ընտրանքի բաշխումն ըստ թիրախային խմբերի



4.3 ԸՆՏՐԱՆՔԻ ՁԵՎԱԿՈՐՈՒՄ

SU-ներն ընտրվել են պարզ հավանականային չկրկնվող ընտրանքի միջոցով: Պատահականությունն ապահովվել է Pseudorandom Number Generator (PRNG) ալգորիթմի միջոցով:

Առաջին քայլում ԱՏԳ իրականացնող բոլոր կազմակերպությունները (8,980) տիպաբանվել են ըստ.

1. հիմնադիր/տնօրենի սեռի² 2 խումբ (արական, իգական)
2. չափի՝ 3 խումբ (փոքր, միջին, խոշոր)
3. իրավական տեսակի՝ 2 խումբ (ԱԶ, Առևտրային կազմակերպություն)
4. ԱՏԳ ուղղվածության՝ 3 խումբ (արտահանող, ներմուծող, և՛ արտահանող, և՛ ներմուծող):

Հետագուտվող կազմակերպությունների ներկայացված տիպաբանությունը համապատասխանում է Նախորդ հետազոտության տիպաբանությանը:

Արդյունքում, ընդհանուր առմամբ պետք է ստացվեր 36 տիպային խումբ: Սակայն, քանի որ 2 տիպային խումբ (1. Արական/խոշոր/ԱԶ/Արտահանող, 2. Իգական/Միջին/ԱԶ/Արտահանող և ներմուծող) ի սկզբանե առկա չէր համախմբության մեջ, ուստի ամբողջ համախմբությունը ձևավորվել է 34 տիպերից:

4.4 ՀԱՐՑՈՒՄՆԵՐԻ ԱՆՑԿԱՑՈՒՄԸ

Նախորդ հետազոտությունների հետ համադրելիության սպատակով հարցաշարի մշակման համար հիմք են հանդիսացել նախորդ հետազոտությունների հարցաշարերը՝ հաշվի առնելով դիտարկվող ժամանակահատվածի առանձնահատկությունները և իրականացված մաքսային վարչարարության բարեփոխումները:

² Որպես չափանիշ դիտարկվել է հիմնադիր սեռը, դրա բացակայության և վերականգնման անհնարինության դեպքում միայն դիտարկվել է տնօրենի սեռը

Հարցաշարում հարցերի գերակշիռ մասը ձևակերպված են «փակ հարցի» սկզբունքով (հարց և պատասխանների տարբերակներ): Դա թույլ է տվել հարցումներ իրականացնել CAPI³ մեթոդով:

Սույն հետազոտության համար լրամշակված և Մաքսային ծառայության հետ համաձայնեցված հարցաշարը [կգտվի և սույն հաշվետվությանը՝ որպես հավելված՝ 7.5:](#)

Հարցումներն անցկացվել են 2025թ. հունվար-փետրվար ամիսներին: Հարցումների ողջ ընթացքում իրականացվել է նաև որակի վերահսկողություն:

Տվյալների նախնական հավաքագրումն իրականացվել է JotForm օնլայն հարթակի էլեկտրոնային տվյալների բազայում: Հետազոտության դաշտային աշխատանքների ամբողջական ավարտից հետո տվյալների բազան փոխակերպվել է MS Excel ձևաչափի՝ վերջնական ստուգման, մաքրման, փոփոխման համար, որից հետո իրականացվել է տվյալների մշակում և վերլուծություն:

Հետազոտական թիմը խստորեն պահպանել է մասնագիտական պատասխանատվության, բարեվարքության, գաղտնիության պահպանման և այլ էթիկական ստանդարտները հետազոտության իրականացման ընթացքում (առավել մանրամասն ներկայացված է [7.4-ում](#))

4.5 ՈՐԱԿԱԿԱՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅՈՒՆ՝ ՖՈԿՈՒՍ-ԽՄԲԱՅԻՆ ՔՆՆԱՐԿՈՒՄՆԵՐԻ ՄԻՋՈՑՈՎ

Դաշտային հետազոտության ավարտից հետո իրականացվել է որակական հետազոտություն՝ ՖԽՔ կազմակերպման միջոցով: Դրանց ընթացքում առավել հանգամանալից քննարկվել են դաշտային հետազոտության ժամանակ բացահայտված խնդիրները՝ ըստ թիրախային լսարանների:

Ֆոկուս-խմբային քննարկումներին մասնակցել է SU-ների 4 խումբ⁴.

1. Արտահանողներ,
2. Ներմուծողներ,
3. Մաքսային միջնորդներ,
4. Բեռնափոխադրողներ:

ՖԽՔ արդյունքները, ինչպես նաև հիմնական ընտրանքային համախմբության հետազոտության արդյունքները ներկայացված են հաջորդ՝ 5-րդ բաժնում:

ՖԽՔ ուղեցույցները ներկայացված են [7.2-բաժնում](#):

5 ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴՅՈՒՆՔՆԵՐ ԵՎ ՀԱՄԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

5.1 ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍՆԱԿԻՑՆԵՐԻ ՎԵՐԱԲԵՐՅԱԼ

5.1.1 SU-ների հիմնական տեղեկությունները

Ընտրանքային հետազոտության շրջանակում հարցվել են **600 SU-ներ**, որոնցից՝

1. 511-ը ԱՏԳ իրականացնողներ են,
2. 41-ը՝ մաքսային միջնորդներ,

³ Computer-Assisted Personal Interviews

⁴ ՖԽՔ-ին մասնակցել են այն ռեսպոնդենտները, ովքեր տվել են իրենց համաձայնությունը: Արդյունքում յուրաքանչյուր խմբում մասնակիցների քանակը եղել է 12-15 հոգի:

3. 48-ը՝ բեռնափոխադրողներ:

Պատասխանների տոկոսը⁵ (response rate) ԱՏԳ իրականացնողների պարագայում **11.8%** է (կապ է հաստատվել 4,324 SU-ի հետ, որոնցից 3,813-ը մերժել է իր մասնակցությունը, իսկ 511-ի հետ հարցումը կայացել է): Մաքսային միջնորդների պարագայում կիրառվել է համատարած ընտրանք և կապ է հաստատվել բոլոր այն մաքսային միջնորդների հետ, ում կոնտակտը առկա էր կամ հնարավոր էր վերականգնել: Արդյունքում փորձել ենք կապ հաստատել 218 մաքսային միջնորդի հետ, որից կապ է հաստատվել միայն 215-ի հետ, մյուսների կոնտակտները սխալ էին կամ անհասանելի: 215 մաքսային միջնորդներից հարցմանը մասնակցել են 41-ը: **Պատասխանների տոկոսը** մաքսային միջնորդների պարագայում **19.1%** է: Բեռնափոխադրողների պարագայում կիրառվել է համատարած ընտրանք և կապ է հաստատվել բոլոր այն բեռնափոխադրողների հետ, ում կոնտակտը առկա էր կամ հնարավոր էր վերականգնել: Արդյունքում փորձել ենք կապ հաստատել 1,133 բեռնափոխադրողի հետ, որից կապ է հաստատվել միայն 952-ի հետ, մյուսների կոնտակտները սխալ էին կամ անհասանելի: 952 բեռնափոխադրողներից հարցմանը մասնակցել են 48-ը: **Պատասխանների տոկոսը** բեռնափոխադրողների պարագայում **5.0%** է:

Նախորդ հետազոտության ժամանակ հարցմանը մասնակցել է 600 SU, որոնցից՝

- **511-ը ԱՏԳ իրականացնողներ են,**
- **37-ը՝ մաքսային միջնորդներ են,**
- **52-ը՝ բեռնափոխադրողներ են:**

Հարցմանը արդյունքում ստացել ենք ըստ մարզերի SU-ների հետևյալ բաշխումը՝ [Աղյուսակ 4](#):

Աղյուսակ 4 (Հարց. Ա) SU-ի գործունեության մարզը, N=600

Գործունեության մարզը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Երևան	366	71.6%	33	80.5%	18	37.5%	417	69.5%
Արագածոտն	6	1.2%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.0%
Արարատ	14	2.7%	0	0.0%	1	2.1%	15	2.5%
Արմավիր	9	1.8%	0	0.0%	14	29.2%	23	3.8%
Գեղարքունիք	16	3.1%	0	0.0%	3	6.3%	19	3.2%
Լոռի	26	5.1%	0	0.0%	0	0.0%	26	4.3%
Կոտայք	33	6.5%	0	0.0%	9	18.8%	42	7.0%
Շիրակ	12	2.3%	8	19.5%	2	4.2%	22	3.7%
Սյունիք	5	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	5	0.8%
Վայոց ձոր	8	1.6%	0	0.0%	1	2.1%	9	1.5%
Տավուշ	16	3.1%	0	0.0%	0	0.0%	16	2.7%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Ինչպես նախորդ (65.7%), այնպես էլ սույն հետազոտության (69.5%) պարագայում հարցմանը մասնակցած SU-ների մեծամասնությունը գործունեություն են ծավալել Երևանում, այդուհանդերձ հարցմանը մասնակցել են մյուս բոլոր մարզերում գործող SU-ները ևս՝ [Աղյուսակ 64](#):

Ըստ կազմակերպատիրավական տեսակի հարցվող SU-ների գերակշիռ մեծամասնությունը ՍՊԸ կամ ԱԶ է՝ [Աղյուսակ 5](#):

Աղյուսակ 5 (Հարց. 1.4) - Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի կազմակերպատիրավական տեսակը/ձևը, N=600

Տեսակը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
ՍՊԸ	334	65.4%	40	97.6%	8	16.7%	382	63.7%

⁵ Պատասխանների տոկոսը հաշվարկվել է հարցմանը մասնակցած SU-ների քանակը բաժանելով այն SU-ների քանակի վրա, որոնց հետ հնարավոր է եղել կապ հաստատել

Տեսակը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
ԱԶ	160	31.3%	0	0.0%	40	83.3%	200	33.3%
ԲԲԸ	4	0.8%	0	0.0%	0	0.0%	4	0.7%
ՓԲԸ	9	1.8%	1	2.4%	0	0.0%	10	1.7%
Արտադրական կոդայերատիվ	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
Այլ	3	0.6%	0	0.0%	0	0.0%	3	0.5%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Բեռնափոխադրողների պարագայում ԱԶ-երի մեծ քանակը բացատրվում է նրանում, որ հիմնականում խոշոր բեռնափոխադրող ՏՄ-ներում աշխատող յուրաքանչյուր վարորդ հանդիսանում է ԱԶ:

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ հարցմանը մասնակցած առևտրային կազմակերպությունների և ԱԶ-ների մասնաբաժինները փոփոխվել են հետևյալ համամասնությամբ. ԱԶ-ների մասնաբաժինը սույն հետազոտության շրջանակներում նվազել է 2.8%-ային կետով, մինչդեռ ՍՊԸ-ների մասնաբաժինը ավելացել է 3.5%-ային կետով՝ [Աղյուսակ 65](#): Այս փոփոխությունները հիմնականում պայմանավորված են նրանով, որ մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների հարցման ժամանակ իրականացվել է համատարած ընտրանք՝ առանց կազմակերպատիվական ձևի տարբերակման:

Հարցմանը մասնակցել են յուրաքանչյուր ՏՄ-ում մաքսային գործառնություններով զբաղվող անձիք: Ըստ այդմ՝ հարցմանը մասնակցել են հետևյալ պաշտոններ զբաղեցնող անձիք՝ [Աղյուսակ 6](#):

Աղյուսակ 6 (Հարց. 1.1) - Ի՞նչ պաշտոն եք զբաղեցնում ձեր բիզնեսում/կազմակերպությունում, N=600

Ռեսպոնդենտի պաշտոնը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Անհատ ձեռնարկատեր	155	30.3%	0	0.0%	38	79.2%	193	32.2%
Բաժնետեր / սեփականատեր	143	28.0%	8	19.5%	4	8.3%	155	25.8%
Գլխավոր հաշվապահ	33	6.5%	0	0.0%	3	6.3%	36	6.0%
Գործադիր տնօրեն / Նախագահ / փոխնախագահ	113	22.1%	23	56.1%	2	4.2%	138	23.0%
Մաքսային ձևակերպումների մասնագետ	18	3.5%	8	19.5%	0	0.0%	26	4.3%
Տնօրենների խորհրդի անդամ	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
Ֆինանսական հարցերով ղեկավար	23	4.5%	0	0.0%	1	2.1%	24	4.0%
Այլ	25	4.9%	2	4.9%	0	0.0%	27	4.5%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Ինչպես նախորդ, այնպես էլ սույն հետազոտության ընթացքում ԱԶ-ներին հաջորդած ամենամեծ խումբը, որ ներկայացրել է ՏՄ-ի խնդիրները բաժնետեր / սեփականատեր պաշտոնը զբաղեցնողների խումբն է (նախորդ հետազոտության ժամանակ՝ 28.7%, ներկայում՝ 25.8%)՝ [Աղյուսակ 66](#):

Հարցմանը մասնակցել են 1 տարուց ավելի գործունեություն ծավալած ՏՄ-ները: Հարցմանը մասնակցած ՏՄ-ների գերակշիռ մասը գործունեություն է ծավալում 1-10 տարի՝ [Աղյուսակ 7](#):

Աղյուսակ 7 (Հարց. 1.2.1) - Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը քանի՞ տարի է փաստացի (ակտիվ) գործում Հայաստանում, N=600

Բիզնեսի գործունեության տարիների քանակը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Մինչև 1 տարի	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
1-3 տարի	97	19.0%	5	12.2%	16	33.3%	118	19.7%
4-6 տարի	139	27.2%	11	26.8%	18	37.5%	168	28.0%
7-10 տարի	93	18.2%	9	22.0%	13	27.1%	115	19.2%
11-15 տարի	61	11.9%	7	17.1%	1	2.1%	69	11.5%
15 տարուց ավելի	121	23.7%	9	22.0%	0	0.0%	130	21.7%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Թեպետ հարցմանը մասնակցած SU-ների գերակշիռ մասը ԱՏԳ գործունեություն ծավալել է ստեղծման օրվանից, այդուհանդերձ հատկանշական է, որ 7-10 տարի գործունեություն ծավալող SU-ների մեջ համեմատաբար շատ են այն SU-ները, որոնք ԱՏԳ գործունեություն են սկսել ծավալել իրենց ստեղծման պահից մի քանի տարի անց: Սա նշանակում է, որ 2015-2019թթ. Հայաստանում ստեղծված SU-ների 30.1%-ը սկզբնական ժամանակահատվածում գործել է միայն ներքին շուկայում:

Ըստ գործունեության ժամանակահատվածի՝ ինչպես նախորդ, այնպես էլ սույն հետազոտության ժամանակ ամենամեծ խումբը կազմել են 4-6 տարի գործունեություն ծավալող SU-ները (նախորդ հետազոտության ժամանակ՝ շուրջ 28.3%, ներկայում՝ շուրջ 28.0%)՝ [Աղյուսակ 67](#): Այս ցուցանիշը, թեպետ ընտրանքը ձևավորելու նախապայման չի հանդիսացել, այդուհանդերձ ավելի համահունչ է դարձնում հարցման արդյունքների համեմատությունը:

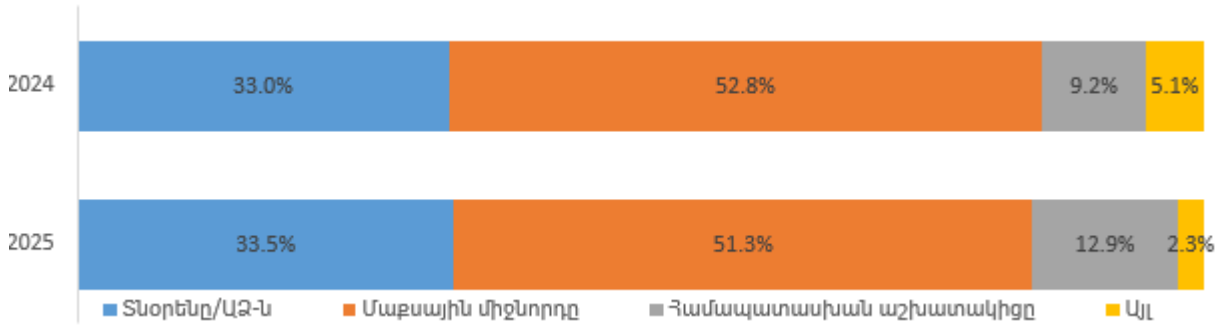
Ի տարբերություն նախորդ հետազոտության, երբ ինչպես ԱՏԳ իրականացնող (54.4%), այնպես էլ՝ բեռնափոխադրող SU-ներում (36.5%) մաքսային գործառնությունների իրականացումը բավականին հաճախ արտապատվիրում են մաքսային միջնորդին, սույն հետազոտության շրջանակներում պարզվել է, որ մաքսային գործառնությունները ԱՏԳ իրականացնողները կրկին արտապատվիրում են մաքսային միջնորդներին՝ 53.2%, սակայն բեռնափոխադրողների պարագայում հիմնականում իրականացնում են տնօրենը կամ ԱԶ-ն՝ 56.3%՝ [Աղյուսակ 8](#):

Աղյուսակ 8 (Հարց. 1.8) - Ձեր կազմակերպությունում ո՞վ է հիմնականում զբաղվում մաքսային գործառնություններով, N=559

Մաքսային գործառնություններով զբաղվող անձը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Տնօրենը/ԱԶ-ն	160	31.3%	-	-	27	56.3%	187	33.5%
Մաքսային միջնորդը	272	53.2%	-	-	15	31.3%	287	51.3%
Համապատասխան աշխատակիցը	68	13.3%	-	-	4	8.3%	72	12.9%
Այլ	11	2.2%	-	-	2	4.2%	13	2.3%
Ընդամենը	511	100.0%	-	-	48	100.0%	559	100.0%

Ի տարբերություն նախորդ հետազոտության, ներկայում հարցվող SU-ների ընդհանուր քանակում շուրջ 1.5%-ային կետով նվազել է մաքսային միջնորդի միջոցով գործարքներ իրականացնող SU-ների մասնաբաժինը, միևնույն ժամանակ 4.2%-ային կետով ավելացել է սեփական աշխատակցի կամ տնօրենի միջոցով գործարքներ իրականացնողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 2](#):

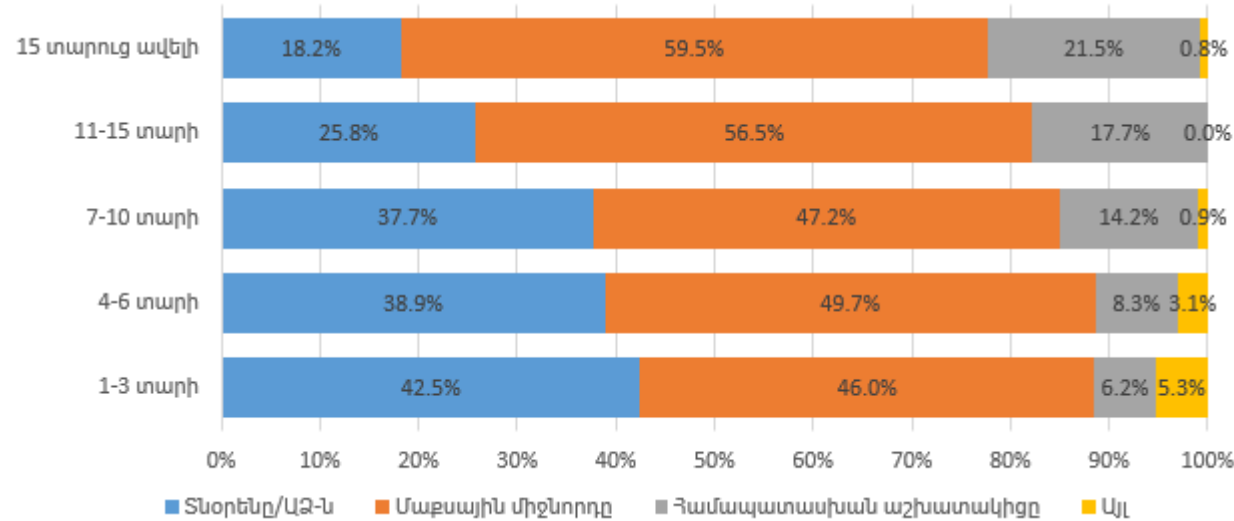
Գծապատկեր 2 (Յարգ. 1.8) - Ձեր կազմակերպությունում ո՞վ է հիմնականում զբաղվում մաքսային գործառնություններով, N₂₀₂₄=563, N₂₀₂₅=559



Ըստ SU-ի գործունեության ժամանակահատվածի այս պատկերը որոշակի առանձնահատկություններ ունի: Գործունեության ժամանակահատվածի աճին զուգընթաց աստիճանաբար նվազում է մաքսային գործառնություններով զբաղվող տնօրենների մասնաբաժինը և այն փոխանցվում է առանձին աշխատակցի: Այդուհանդերձ, դեռևս SU-ների մեծամասնությունը մաքսային գործարքների իրականացումը արտապատվիրում է մաքսային միջնորդներին՝ [Գծապատկեր 3](#): Սա կարելի է բացատրել մի քանի հանգամանքով, ինչպիսիք են սխալվելու վախը, ինչպես նաև մաքսային միջնորդի գործունեության ապահովագրված լինելու հանգամանքը:

Ավելին՝ ինչպես նախորդ, այնպես էլ այս հետազոտության ժամանակ հարցմանը մասնակցած համեմատաբար նորաստեղծ (մինչև 3 տարի գործող) SU-ների ներկայացուցիչների մի մասը բարձրաձայնել է, որ կցանկանար ինքնուրույն իրականացնել մաքսային փաստաթղթերի ձևակերպումները, սակայն դրանք իր համար բավական բարդ են և ստիպված է եղել դիմելու մաքսային միջնորդի:

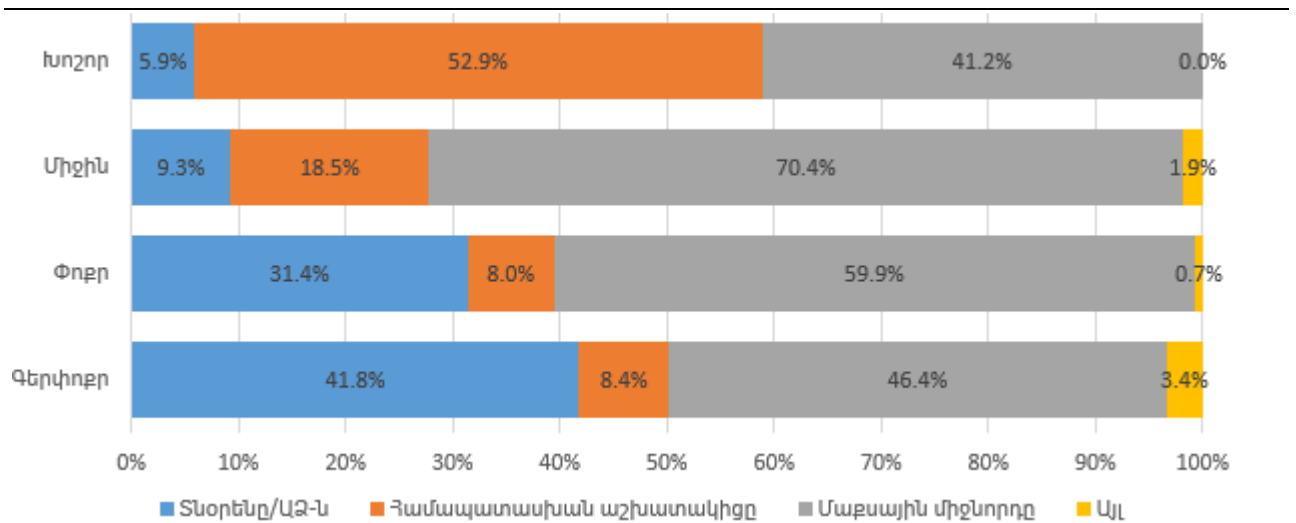
Գծապատկեր 3 - (Յարգ 1.2.1 և 1.8) - Մաքսային գործառնություններով զբաղվող անձը՝ ըստ SU-ի գործունեության ժամանակահատվածի, N=559⁶



Տրամաբանական է, որ SU-ի չափի մեծացմանը զուգահեռ ավելանում է մաքսային գործառնություններով զբաղվող համապատասխան աշխատակից ունեցողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 4](#):

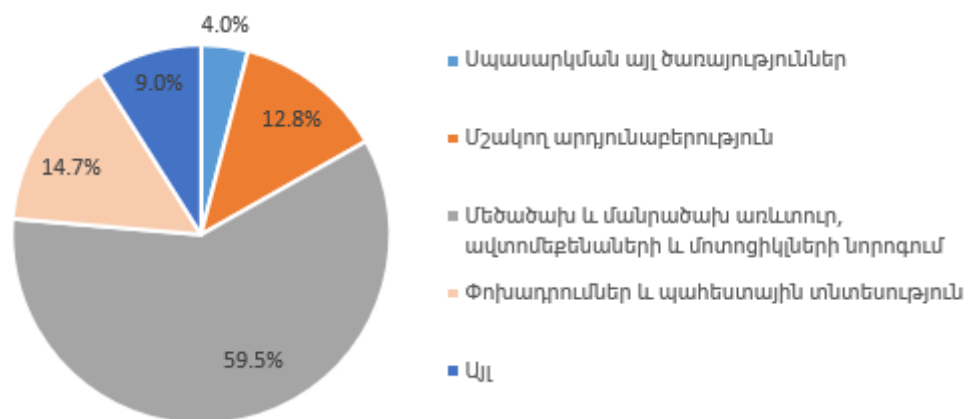
⁶ Դիտարկմանը չեն մասնակցել մաքսային միջնորդ SU-ները

Գծապատկեր 4 - (Հարց 1.9 և 1.8) - Մաքսային գործառնություններով զբաղվող անձը՝ ըստ SU-ի չափի, N=548⁷



Գծապատկեր 5-ում ներկայացված են հարցմանը մասնակցած SU-ները՝ ըստ գործունեության ոլորտների⁸: 3%-ից պակաս մասնաբաժին ունեցող ոլորտներում գործունեություն ծավալող SU-ների գործունեության ոլորտն ընդհանրացված է «Այլ ոլորտների» ներքո, որում ներառված են գյուղատնտեսություն, անտառային տնտեսություն և ձկնորսություն, հանքագործական արդյունաբերություն և բաց հանքերի շահագործում, ջրամատակարարում, կոյուղի, թափոնների կառավարում և վերամշակում, շինարարություն, ֆինանսական և ապահովագրական գործունեություն, անշարժ գույքի հետ կապված գործունեություն, վարչարարական և օժանդակ գործունեություն, կրթություն, մշակույթ, զվարճություններ և հանգիստ, կացության և հանրային սննդի կազմակերպում, տեղեկատվություն և կապ, մասնագիտական, գիտական և տեխնիկական գործունեություն, կացության և հանրային սննդի կազմակերպումը:

Գծապատկեր 5 (Հարց. 1.3) - Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության գործունեության հիմնական ոլորտը, N=600

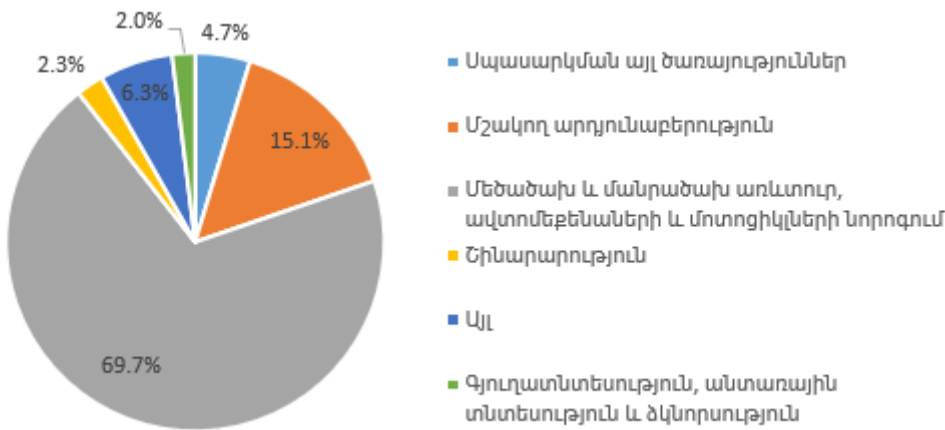


Թե՛ նախորդ (շուրջ 63%), և թե՛ սույն (70%) հետազոտության պարագայում հարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնող SU-ների հիմնական մասը գործունեություն է ծավալում «Մեծածախ և մանրածախ առևտուր, ավտոմեքենաների և մոտոցիկլների նորոգում» ոլորտում՝ **Գծապատկեր 6**:

⁷ Դիտարկմանը չեն մասնակցել մաքսային միջնորդ SU-ները և այն SU-ները, որոնք հրաժարվել են ներկայացնել տարեկան շրջանառության չափը

⁸ Գործունեության ոլորտների դասակարգման համար հիմք է հանդիսացել ՀՀ Տնտեսական գործունեության տեսակների դասակարգիչը՝ հաստատված 2013 թ. սեպտեմբերի 19-ի ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարի N 874-Ն հրամանի հիման վրա՝ <https://www.arlis.am/DocumentView.aspx?docid=137774>

Գծապատկեր 6 (Յարգ. 1.3) - Ո՞րն է ԱՏԳ իրականացնող SU-ների գործունեության հիմնական ոլորտը, N=511⁹



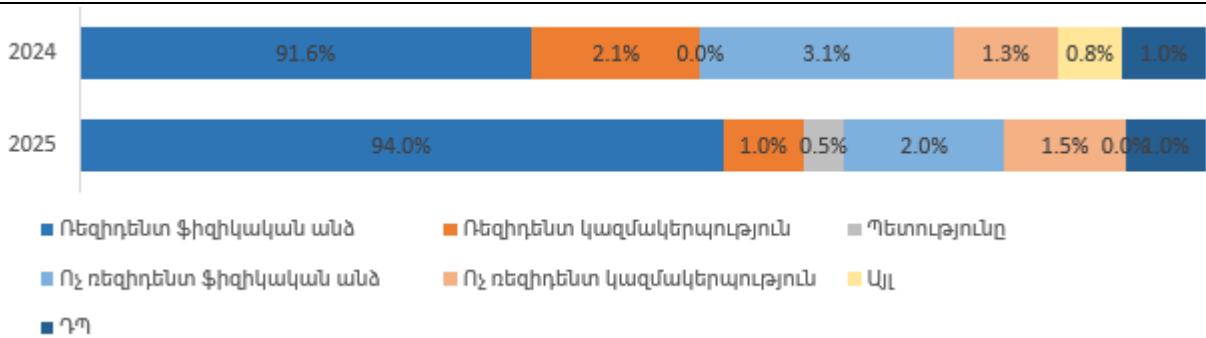
Յարգմանը մասնակցած SU-ների բաժնետերերի հիմնական մասը հանդիսանում է ՀՀ ռեզիդենտ (ֆիզիկական կամ իրավաբանական անձ): Տվյալ դեպքում ընդհանուր դիտարկվող SU-ների քանակը 400 է, քանի որ ԱԶ-երի դեպքում այս հարցը կիրառելի չէ՝ [Աղյուսակ 9](#):

Աղյուսակ 9 (Յարգ. 1.5) - Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը, N=400

Ամենամեծ բաժնետերը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ	328	93.4%	40	98%	8	100%	376	94.0%
Ռեզիդենտ կազմակերպություն	4	1.1%		0.0%		0.0%	4	1.0%
Ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ	8	2.3%		0.0%		0.0%	8	2.0%
Ոչ ռեզիդենտ կազմակերպություն	6	1.7%		0.0%		0.0%	6	1.5%
Պետություն	2	0.6%		0.0%		0.0%	2	0.5%
ԴՊ	3	0.9%	1	2.4%		0.0%	4	1.0%
Ընդամենը	351	100%	41	100.0%	8	100.0%	400	100.0%

Ինչպես նախորդ (շուրջ 92%), այնպես էլ սույն (շուրջ 94%) հետազոտության պարագայում հարցմանը մասնակցած SU-ների հիմնական բաժնետերը հանդիսանում է ՀՀ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ՝ [Գծապատկեր 7](#):

Գծապատկեր 7 (Յարգ. 1.5) - Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը, N₂₀₂₄=382, N₂₀₂₅=400



⁹ Տվյալ դեպքում այլ ոլորտներում միավորել ենք 2%-ից ցածր մասնաբաժին ունեցողներին:

Հարցմանը մասնակցած SU-ներից շատ քչերում է մաքսային գործառնությունների իրականացումը վստահված հաշմանդամություն ունեցող անձի՝ [Աղյուսակ 10](#): Զանազակապես հետազոտության ժամանակ որոշ SU-ներ մաքսային գործառնությունների իրականացմանը հաշմանդամություն ունեցող անձանց չներգրավելը մեկնաբանում են մաքսատների՝ համապատասխան հարմարություններ չունենալով:

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ մաքսային գործառնությունների իրականացմանը հաշմանդամություն ունեցող անձանց ներգրաված SU-ների մասնաբաժինը աննշան նվազել է՝ 0.2%-ային կետով:

Աղյուսակ 10 (Հարց. 1.6) - Ունե՞ք ձեր ընկերությունում հաշմանդամություն ունեցող աշխատակից, ով ներգրավված է մաքսային գործառնությունների իրականացման աշխատանքներում, N=600

Հաշմանդամության առկայություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	7	1.4%	1	2.4%	0	0.0%	8	1.3%
Ոչ	503	98.4%	40	97.6%	48	100.0%	591	98.5%
ԴՊ/ՀԴ	1	0.2%		0.0%	0	0.0%	1	0.2%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Հարցմանը մասնակցած SU-ներն՝ ըստ վճարած հարկատեսակների ներկայացված են [Աղյուսակ 11](#)-ում:

Աղյուսակ 11 (Հարց. 1.7) - Նշեք, ինչո՞րեմ, Ձեր բիզնեսի կողմից վճարվող բոլոր հարկատեսակները, N=600

Վճարվող հարկատեսակը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=511	%	N=41	%	N=48	%	N=600	%
Ակցիզային հարկ	110	21.5%	0	0.0%	3	6.3%	113	18.8%
Ավելացված արժեքի հարկ	360	70.5%	5	12.2%	8	16.7%	373	62.2%
Բնապահպանական հարկ և բնօգտագործման վճար	187	36.6%	1	2.4%	10	20.8%	198	33.0%
Տեղական հարկեր	229	44.8%	6	14.6%	18	37.5%	253	42.2%
Եկամտային հարկ	431	84.3%	36	87.8%	33	68.8%	500	83.3%
Շահութահարկ	350	68.5%	9	22.0%	7	14.6%	366	61.0%
Շրջանառության հարկ	147	28.8%	31	75.6%	28	58.3%	206	34.3%

Թվով 5 SU որպես վճարված հարկատեսակ նշել է ինչպես շահութահարկը, այնպես էլ շրջանառության հարկը, ինչը մեկնաբանվում է տարվա ընթացքում հարկման համակարգի փոփոխությամբ:

Հարցմանը մասնակցած SU-ների շրջանառության և ԱՏԳ գործարքների մեծությունները ներկայացված են [Աղյուսակ 12](#)-ում:

Ինչպես ընտրանքի փուլում, այնպես էլ վերլուծության ժամանակ SU-ների չափերի դասակարգման համար հիմք են հանդիսացել ՀՀ ՓՄՁ օրենքով սահմանված տարեկան շրջանառության սահմանաչափերը՝ [Աղյուսակ 12](#):

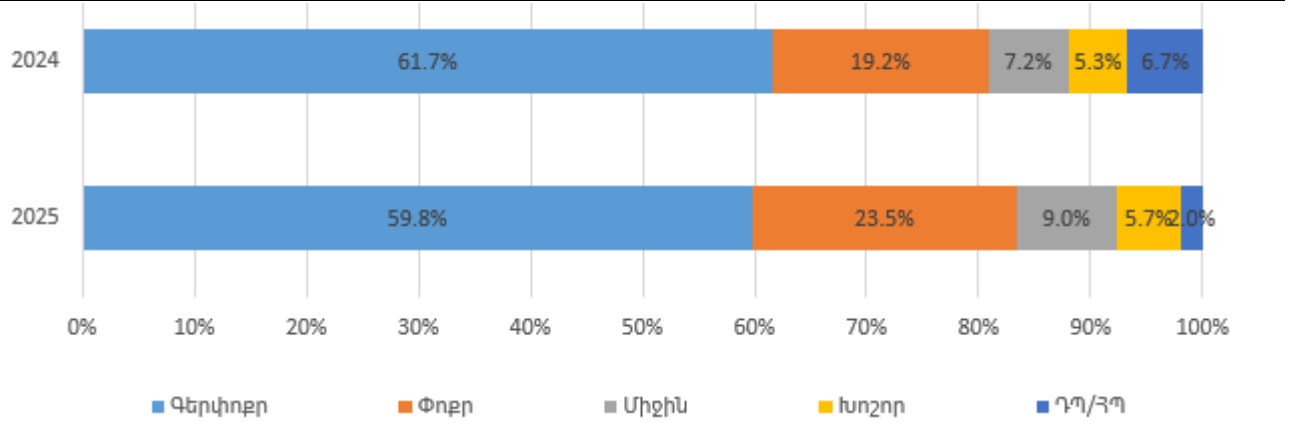
Աղյուսակ 12 (Հարց. 1.9) - Որքա՞ն է կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության շրջանառությունը 2025 թ.-ին, N=600

Շրջանառություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Մինչև 10 մլն դրամ ներառյալ	75	14.7%	10	24.4%	18	37.5%	103	17.2%
10 մլն դրամից - 100 մլն դրամ ներառյալ	203	39.7%	26	63.4%	27	56.3%	256	42.7%

Շրջանառություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
100 մլն դրամից - 500 մլն դրամ ներառյալ	135	26.4%	4	9.8%	2	4.2%	141	23.5%
500 մլն դրամից - 1.5 մլրդ դրամ ներառյալ	54	10.6%	0	0.0%	0	0.0%	54	9.0%
1.5 մլրդ դրամից ավելի	33	6.5%	0	0.0%	1	2.1%	34	5.7%
ՀՊ	11	2.2%	1	2.4%	0	0.0%	12	2.0%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Հարցմանը մասնակցած SU-ների մեծամասնությունը ինչպես նախորդ՝ (61.7%), այնպես էլ սույն (59.8%) հետազոտության շրջանակում՝ ըստ տարեկան շրջանառության չափի գերփոքր SU-ներ են, ինչը համահունչ է ՀՀ-ում գործող SU-ների իրական պատկերին՝ [Գծապատկեր 8](#):

Գծապատկեր 8 - (Հարց. 1.9) Հարցմանը մասնակցած կազմակերպություններն՝ ըստ չափերի 2024 և 2025 թվականներին¹⁰, N₂₀₂₄=600, N₂₀₂₅=600

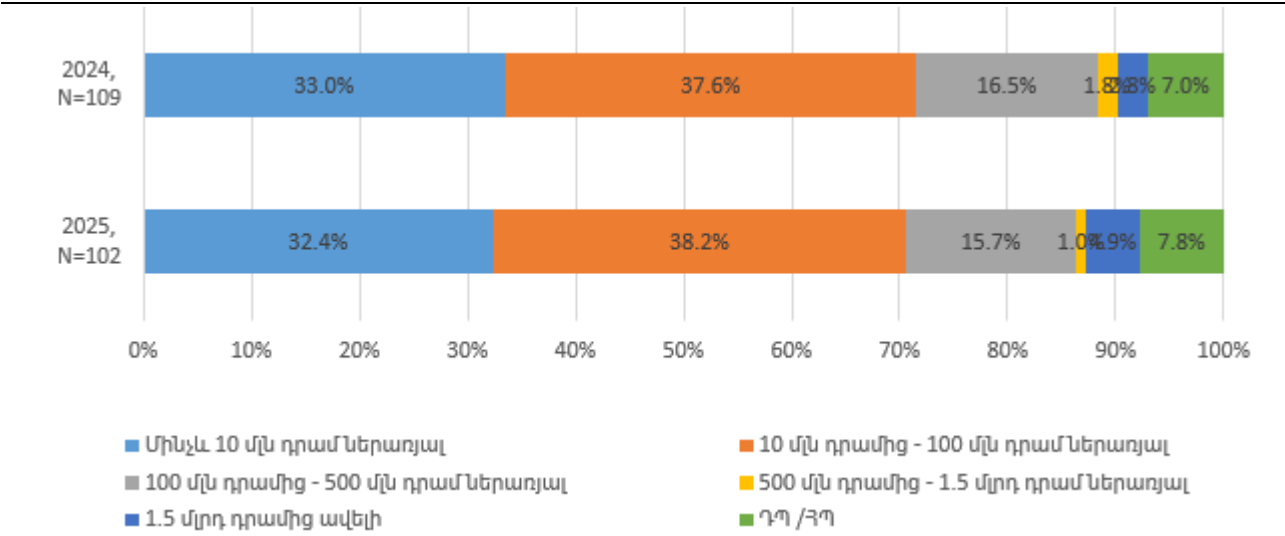


Հարցմանը մասնակցած արտահանող SU-ների գերակշիռ մեծամասնության (70.6%) արտահանման տարեկան ծավալները չեն գերազանցել 100մլն դրամը:

Նախորդ հետազոտության համեմատ ԱՏԳ գործունեություն ծավալող SU-ների շրջանում ավելացել է խոշոր արտահանողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 9](#):

¹⁰ Համաձայն ՀՀ ՓԱԶ օրենքի գերփոքր են համարվում մինչև 100մլն դրամ, փոքր՝ 100-500մլն դրամ, միջին՝ 500-1,500 մլն և խոշոր՝ 1,5մլրդ դրամից ավելի տարեկան շրջանառություն ունեցող SU-ները:

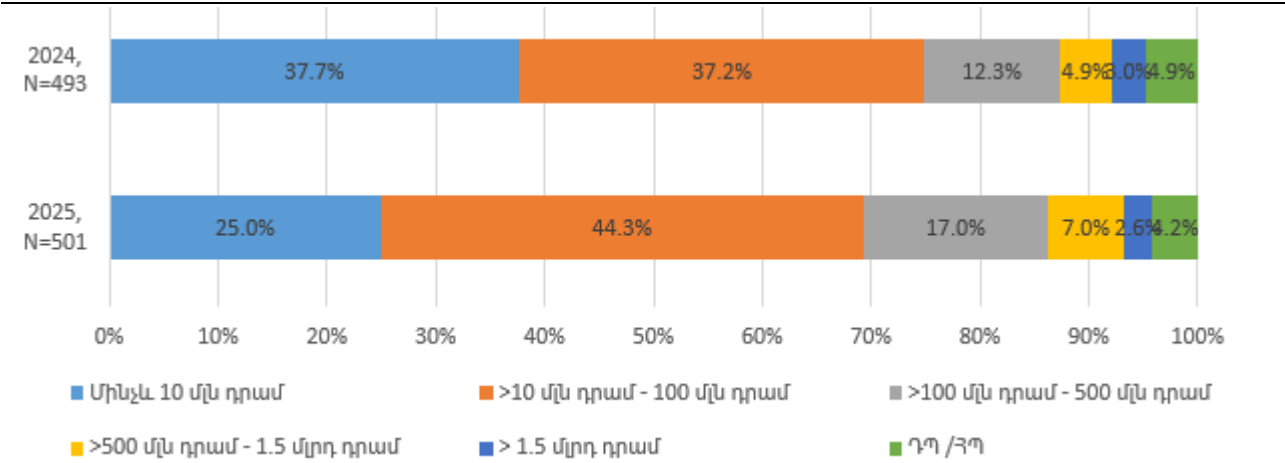
Գծապատկեր 9 (Չարգ. 1.10.1) - Որքա՞ն են կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության արտահանման ծավալները 2024, 2025 թվականներին, N₂₀₂₄=109, N₂₀₂₅=102



Չարցմանը մասնակցած ներմուծող SU-ների գերակշիռ մեծամասնության (69.3%) ներմուծման ծավալները ևս չեն գերազանցում տարեկան 100մլն դրամը:

Ներմուծման դեպքում նախորդ հետազոտության համեմատ նվազել է խոշոր ներմուծման գործարք կատարողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 10](#):

Գծապատկեր 10 (Չարգ. 1.10.2) - Որքա՞ն են կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության ներմուծման ծավալները 2024 և 2025 թվականներին, N₂₀₂₄=493, N₂₀₂₅=501



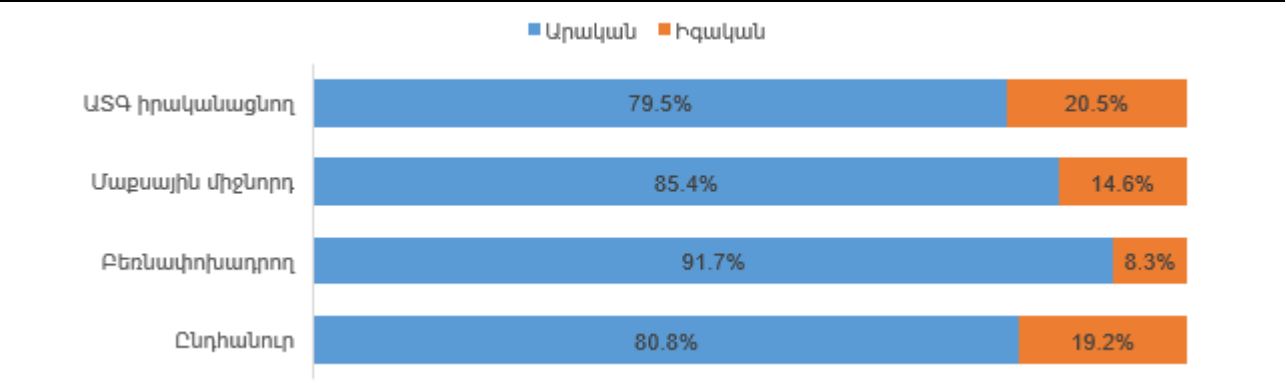
Չարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնողներից 90 SU իրականացնում է և՛ արտահանում, և՛ ներմուծում, 11 կազմակերպություն՝ միայն արտահանում, 410 կազմակերպություն՝ միայն ներմուծում:

5.1.2 Ռեսպոնդենտների հիմնական տեղեկությունները

SU-ների ընտրանքը կատարելիս ԱՏԳ իրականացնող SU-ների պարագայում ընտրված SU-ների 30%-ի հիմնադիրը կին է: Այդուհանդերձ հարցում իրականացնելիս խնդրել ենք, որպեսզի հարցմանը մասնակցեն մաքսային գործառնություններին առավելապես քաջատեղյակ աշխատակիցները, ինչի արդյունքում հարցմանը մասնակցած ռեսպոնդենտների միայն 19.2%-ն է կին՝ [Գծապատկեր 11](#): Ուստի ակնհայտ է դառնում երկու հանգամանք՝ հարցվող SU-ներում մաքսային գործառնություններն իրականացվում են հիմնականում տղամարդ աշխատակիցների կողմից, անգամ կանանց կողմից հիմնադրված SU-ներում մաքսային գործառնությունները երբեմն իրականացնում են տղամարդ աշխատակիցները:

Թե՛ նախորդ և թե՛ սույն հետազոտության շրջանակներում ռեսպոնդենտների սեռային բաշխումը գրեթե նույնն է: Գերակշռում են տղամարդիկ. նախորդ հետազոտության ժամանակ՝ շուրջ 79%, սույն հետազոտության ժամանակ՝ շուրջ 81%:

Գծապատկեր 11 (Յարգ. 11.1) - Յարցվողի սեռը, N=600, Nսգ=511, Nմաքսային միջնորդ=41, Nբեռնափոխադրող=48



Ռեսպոնդենտների կրթական աստիճանի վերլուծությունը ցույց է տալիս, որ մաքսային գործառնությունները հիմնականում իրականացվում են բարձրագույն կրթություն ունեցողների կողմից, թեպետ շուրջ 24% դեպքերում դրանք իրականացնում են նաև միջնակարգ և միջին մասնագիտական կրթություն ունեցողները, իսկ մաքսային միջնորդների շրջանում մաքսային գործառնություններով զբաղվում են բացառապես բարձրագույն կրթություն ունեցող անձինք՝ [Աղյուսակ 13](#):

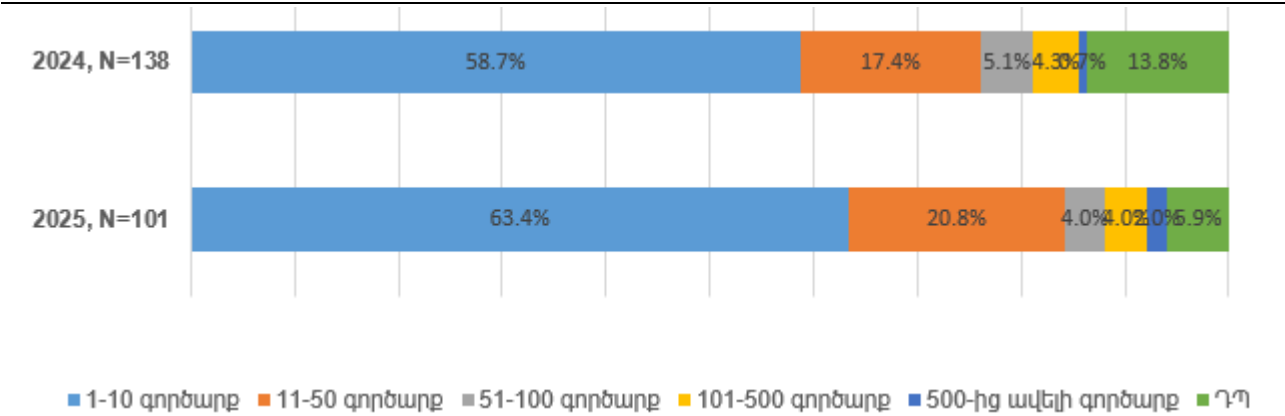
Աղյուսակ 13 (Յարգ. 11.4) - Ի՞նչ կրթություն ունեք, N=600

Կրթությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Միջնակարգ	76	14.9%	1	2.4%	29	60.4%	106	17.7%
Նախնական մասնագիտական	0	0.0%	0	0.0%	1	2.1%	1	0.2%
Միջին մասնագիտական	34	6.7%	1	2.4%	4	8.3%	39	6.5%
Ուսանող	1	0.2%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.2%
Բակալավրիատ	151	29.5%	13	31.7%	9	18.8%	173	28.8%
Մագիստրատուրա	231	45.2%	26	63.4%	5	10.4%	262	43.7%
Գիտական աստիճան	18	3.5%	0	0.0%	0	0.0%	18	3.0%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

5.2 ԲԻԶՆԵՍԻ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԳՈՐԾԱՌՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄԸ

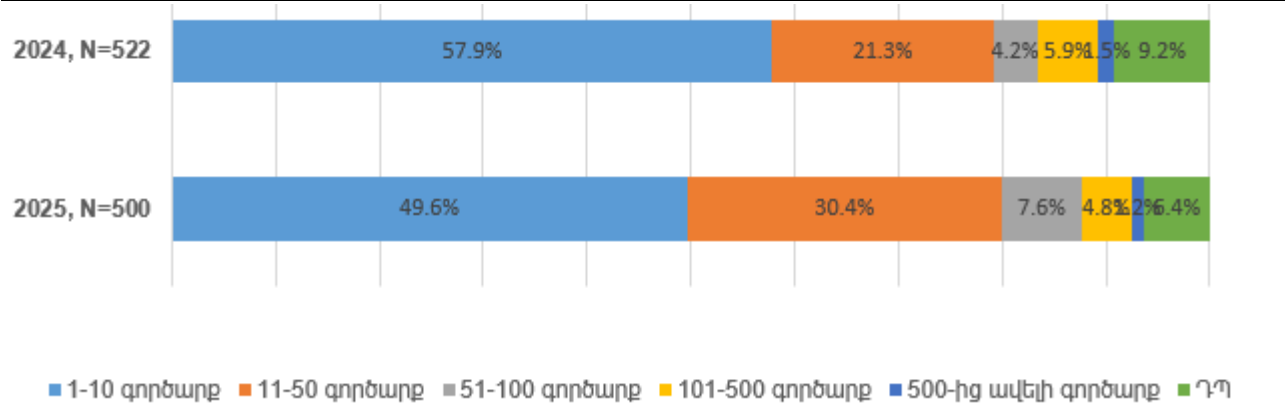
Ի տարբերություն նախորդ հետազոտության՝ այս հետազոտության ժամանակ նկատվել է արտահանման գործարքների որոշակի փոփոխություն: Սույն հետազոտության տվյալներով տարեկան 101-ից ավելի արտահանման գործարք իրականացնում է արտահանող ՏՄ-ների 6%-ը (նախորդ հետազոտության ժամանակ՝ 5%)՝ [Գծապատկեր 12](#): Ընդ որում նշված 101 ՏՄ-ներից միայն 20-ը կամ շուրջ 20%-ն է տարվա ընթացքում իրականացրել 1-2 արտահանման գործարք: Արտահանման միջին գործարքների թվաքանակը նախորդ հետազոտության համեմատ աճել է՝ 59-ից դառնալով 90:

Գծապատկեր 12 - (Չարգ. 2.1) - Տվյալ տարում քանի՞ արտահանման գործարք է կատարել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը, N₂₀₂₄=138, N₂₀₂₅=101



Իսկ ներմուծման պարագայում 101 ներմուծման գործարքից ավելի իրականացնող SU-ների մասնաբաժինը նվազել է 7.4%-ից դառնալով 6.8%՝ [Գծապատկեր 13](#): Նշված 500 SU-ներից 57-ը կամ շուրջ 11%-ը տարվա ընթացքում կատարել է 1-2 ներմուծման գործարք: Ներմուծման միջին գործարքների թվաքանակը ևս նախորդ տարվա համեմատ նվազել է՝ 55-ից դառնալով 44:

Գծապատկեր 13 - (Չարգ. 2.1) - Տվյալ տարում քանի՞ ներմուծման գործարք է կատարել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը, N₂₀₂₄=522, N₂₀₂₅=500



Ամփոփելով արտահանման և ներմուծման գործարքների քանակի և ծավալի վերլուծությունը և համադրելով տվյալները նախորդ հետազոտության հետ՝ կարող ենք նշել, որ թե՛ կատարած միջին գործարքների թվով, թե՛ գործարքների քանակով, ինչպես նաև խոշոր գործարքների թվով սույն հետազոտությանը մասնակցած արտահանող SU-ների մասնաբաժինն ավելացել է, իսկ ներմուծողներինը՝ նվազել:

Չարցմանը մասնակցած SU-ների կողմից կիրառվող մաքսային ընթացակարգերը ներկայացված են [Աղյուսակ 14](#)-ում: Չարցմանը մասնակցած 600 SU-ներից 75-ը դժվարացել է նշել, թե ինչ մաքսային ընթացակարգեր է կիրառում:

Նախորդ հետազոտության հետ համեմատական վերլուծություն իրականացնելիս ([Աղյուսակ 69](#)) պետք է փաստել, որ.

- գրեթե չեն փոխվել (կամ փոփոխությունը եղել է նվազ, քան 1.0%-ային կետ) մաքսային տարածքում վերամշակում (3.2%-ից դառնալով 3.3%), ազատ մաքսային գոտի (1.7%-ից դառնալով 1.3%), ազատ պահեստ (1.7%-ից դառնալով 1.2%), անմաքս առևտուր (1.8%-ից դառնալով 2.2%), ոչնչացում (3.7%-ից դառնալով 4.5%), հրաժարում հոգուտ պետության (1.5%-ից դառնալով 2.3%) և հատուկ մաքսային ընթացակարգ (0.8%-ից դառնալով 1.3%) մաքսային ընթացակարգեր կիրառող SU-ների մասնաբաժինները,

2. Հարցվող SU-երի շրջանում ամենամեծ մասնաբաժնով՝ 5.3%-ային կետով, ավելացել են ներքին սպառման համար բացթողում մաքսային ընթացակարգը կիրառողները,
3. Հարցվող SU-երի շրջանում ամենամեծ մասնաբաժնով՝ 3.3%-ային կետով, նվազել են արտահանում մաքսային ընթացակարգ կիրառողները:

Աղյուսակ 14 (Հարց. 2.2) - Հետևյալ մաքսային ընթացակարգերից որո՞նք են կիրառվում ձեր բիզնեսի/կազմակերպության կողմից, N=600

Մաքսային ընթացակարգ	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=511	%	N=41	%	N=48	%	N=600	%
1. Ներքին սպառման համար բացթողում	436	85.3%	41	100.0%	11	22.9%	488	81.3%
2. Արտահանում	86	16.8%	40	97.6%	14	29.2%	140	23.3%
3. Մաքսային տարանցում	9	1.8%	28	68.3%	1	2.1%	38	6.3%
4. Մաքսային պահեստ	36	7.0%	25	61.0%	1	2.1%	62	10.3%
5. Մաքսային տարածքում վերամշակում	3	0.6%	17	41.5%	0	0.0%	20	3.3%
6. Մաքսային տարածքից դուրս վերամշակում	13	2.5%	17	41.5%	0	0.0%	30	5.0%
7. Ներքին սպառման համար վերամշակում	40	7.8%	11	26.8%	0	0.0%	51	8.5%
8. Ազատ մաքսային գոտի	2	0.4%	6	14.6%	0	0.0%	8	1.3%
9. Ազատ պահեստ	1	0.2%	5	12.2%	1	2.1%	7	1.2%
10. Ժամանակավոր ներմուծում	15	2.9%	33	80.5%	2	4.2%	50	8.3%
11. Ժամանակավոր արտահանում	6	1.2%	33	80.5%	1	2.1%	40	6.7%
12. Վերաներմուծում	4	0.8%	31	75.6%	0	0.0%	35	5.8%
13. Վերաարտահանում	11	2.2%	37	90.2%	0	0.0%	48	8.0%
14. Անմաքս առևտուր	7	1.4%	6	14.6%	0	0.0%	13	2.2%
15. Ոչնչացում	6	1.2%	21	51.2%	0	0.0%	27	4.5%
16. Հրաժարում հոգուտ պետության	2	0.4%	12	29.3%	0	0.0%	14	2.3%
17. Հատուկ մաքսային ընթացակարգ	3	0.6%	4	9.8%	1	2.1%	8	1.3%

Հարցմանը մասնակցած SU-ների շուրջ 66%-ը կիրառում է միայն 1 մաքսային ընթացակարգ, հիմնականում՝ ներքին սպառման համար բացթողում՝ [Աղյուսակ 15](#):

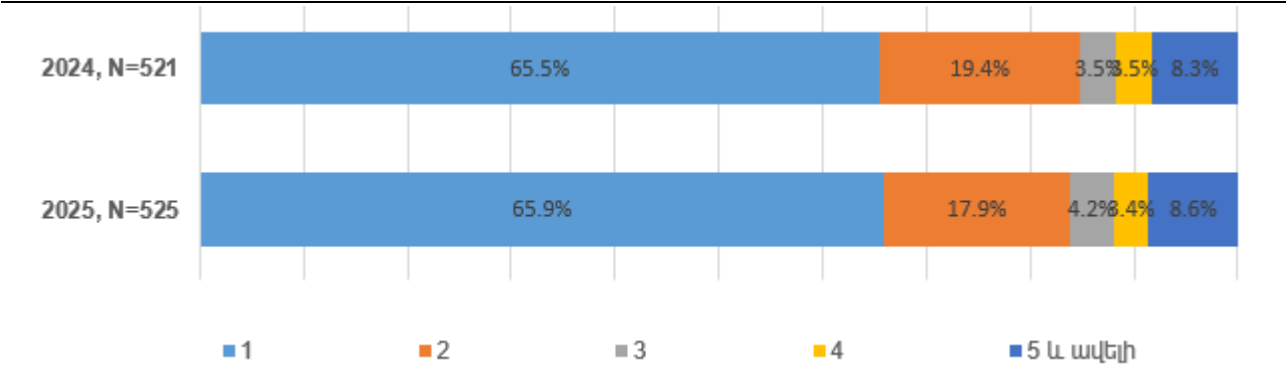
Աղյուսակ 15 (Հարց. 2.2) - Հարցմանը մասնակցած SU-ների կազմը՝ ըստ մաքսային ընթացակարգերի կիրառման քանակի, N=525

Կիրառվող մաքսային ընթացակարգերի քանակը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
1	340	72.6%	1	2.4%	5	31.3%	346	65.9%
2	83	17.7%	1	2.4%	10	62.5%	94	17.9%
3	21	4.5%	1	2.4%	0	0.0%	22	4.2%
4	16	3.4%	2	4.9%	0	0.0%	18	3.4%
5 և ավելի	8	1.7%	36	87.8%	1	6.3%	45	8.6%
Ընդամենը	468	100.0%	41	100.0%	16	100.0%	525	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ 1.5%-ային կետով նվազել է 2 մաքսային ընթացակարգ կիրառող SU-ների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 14](#): Մյուս բոլոր դեպքերում փոփոխությունը չի

գերազանցում 1%-ային կետը: Սա կարող է վկայել այն մասին, որ արտաքին առևտրի կառուցվածքը շարունակում է զարգանալ նույն միտումով, ինչ նախկինում:

Գծապատկեր 14 (Հարց. 2.2) - Քանի՞ մաքսային ընթացակարգ են կիրառել SU-ները 2024 և 2025 թվականներին, N₂₀₂₄=521, N₂₀₂₅=525



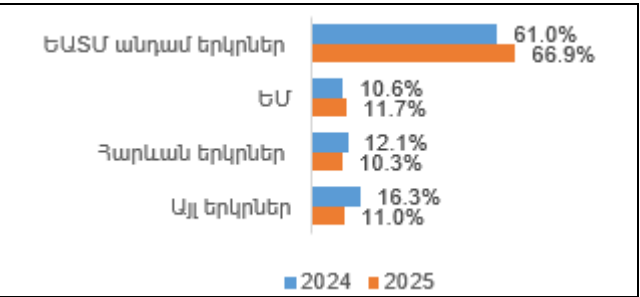
2025թ.-ի ընթացքում իրականացրել էք արդյո՞ք արտահանում, թե ոչ, և ո՞ր ուղղություններով հարցի պատասխաններից պարզ է դառնում, որ հարցմանը մասնակցած SU-ների 74.1%-ը արտահանում չի իրականացրել՝ [Աղյուսակ 16](#): Տվյալ հարցին ի պատասխան բեռնափոխադրողները նշել են, թե որ ուղղությամբ արտահանվող բեռներ են տեղափոխում: Այսպիսով, եթե ԱՏԳ իրականացնողների պարագայում ԵԱՏՄ և ոչ ԵԱՏՄ ուղղություններով իրականացվող արտահանման մասնաբաժինը տարբերվում է ընդամենը 0.4%-ային կետով՝ հոգուտ ԵԱՏՄ երկրների, ապա բեռնափոխադրողների դեպքում՝ հիմնական ուղղությունը ԵԱՏՄ-ն է:

Աղյուսակ 16 - (Հարց. 2.3.ա) 2025թ. դեպի ո՞ր երկրներ եք առհասարակ իրականացրել արտահանում, N=559¹¹

Արտահանման ուղղությունները	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=511	%	Քանակ	%	N=48	%	N=559	%
ԵԱՏՄ անդամ երկրներ	69	13.5%	-	-	44	91.7%	113	20.2%
Ոչ ԵԱՏՄ անդամ երկրներ	67	13.1%	-	-	4	8.3%	71	12.7%
Արտահանում չեմ իրականացրել	410	80.2%	-	-	4	8.3%	414	74.1%

Գծապատկեր 15-ում ներկայացված են հարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնողների և բեռնափոխադրողների արտահանման հիմնական ուղղությունները: Հարկ է նշել, որ հարցվող SU-ները, որոնց արտահանման հիմնական ուղղությունը ԵԱՏՄ-ն կամ ԵՄ-ն է, երբեմն ունեն նաև արտահանման կամ ներմուծման 2-րդ ուղղություն ևս: Ընդ որում, ԵԱՏՄ արտահանող կամ ներմուծողների հիմնական ուղղությունը Ռուսաստանի Դաշնությունն (ՌԴ-ն) է:

Գծապատկեր 15 - (Հարց. 2.3.1) Ո՞ր երկրներ եք հիմնականում իրականացնում արտահանում, N₂₀₂₄=141, N₂₀₂₅=184



Նախորդ հետազոտության համեմատ շուրջ 5.9%-ային կետով և 1.1%-ային կետով աճել է հիմնականում ԵԱՏՄ (61%-ից հասնելով 66.9%) և ԵՄ (10.6%-ից հասնելով 11.7%) արտահանող SU-ների մասնաբաժինը, փոխարենն նվազել են հարևան և այլ երկրներ արտահանողները:

¹¹ Տվյալ հարցը ունի բազմակի պատասխանի հնարավորություն, ուստիև ստացված պատասխանների գումարը ավելի մեծ է, քան հարցմանը մասնակցող SU-ների թիվը:

իրականացնում են արդյո՞ք ներմուծում, թե ոչ, և ո՞ր ուղղություններով հարցի պատասխաններից պարզ է դառնում, որ հարցմանը մասնակցած ՏՄ-ների 2%-ը ներմուծում չի իրականացնում՝ [Աղյուսակ 17](#): Այս դեպքում ևս հարցին ի պատասխան բեռնափոխադրողները նշել են, թե որ ուղղությունից ներմուծվող բեռներ են տեղափոխում: Տվյալ դեպքում ԱՏԳ իրականացնողների համար ներմուծման հիմնական ուղղությունը ոչ ԵԱՏՄ երկրներն են, իսկ բեռնափոխադրողների համար՝ ԵԱՏՄ երկրները:

Աղյուսակ 17 - (Հարց. 2.3.բ) 2025թ. ո՞ր երկրներից եք առհասարակ իրականացրել ներմուծում, N=559

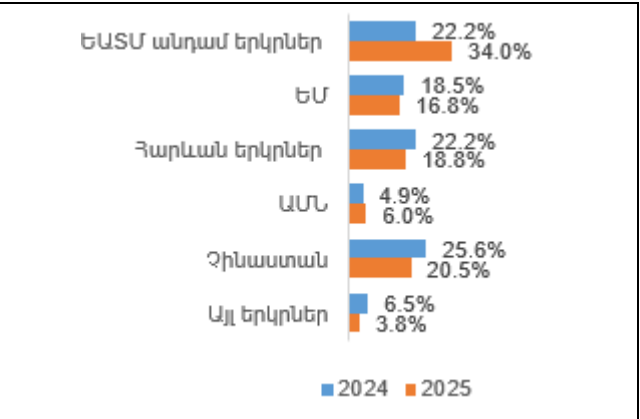
Ներմուծման ուղղությունները	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=511	%	Քանակ	%	N=48	%	N=559	%
ԵԱՏՄ անդամ երկրներ	248	48.5%	-	-	44	91.7%	292	52.2%
Ոչ ԵԱՏՄ անդամ երկրներ	252	49.3%	-	-	4	8.3%	256	45.8%
Ներմուծում չեն իրականացրել	11	2.2%	-	-	0	0.0%	11	2.0%

Գծապատկեր 16-ում ներկայացված են հարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնողների և բեռնափոխադրողների ներմուծման հիմնական ուղղությունները: Ներմուծման պարագայում ևս հիմնական ուղղությունը հանդիսացել է ԵԱՏՄ-ն՝ 34% (նախորդ հետազոտության 22.2%-ի փոխարեն)՝ ի տարբերություն նախորդ հետազոտության, որտեղ ներմուծման հիմնական մասը՝ 25.6%-ը բաժին էր ընկնում Չինաստանին:

Նախորդ հետազոտության համեմատ 1.7%-ային կետով, 3.4%-ային կետով, 5.1%-ային կետով նվազել է ԵՄ-ից, հարևան երկրներից և Չինաստանից ներմուծողների մասնաբաժինը: Փոխարենը ավելացել է ինչպես ԵԱՏՄ-ից, այնպես էլ ԱՄՆ-ից ներմուծողների մասնաբաժինը: [Աղյուսակ 18](#)-ում ներկայացվում են երրորդ երկրներ արտահանման և ներմուծման փաստաթղթային ձևակերպման ժամանակատարության և ծախսատարության մասին հարցերի պատասխանները: Ըստ այդմ՝ ստացել ենք հետևյալ պատկերը.

- Երրորդ երկրներ արտահանող** 67 ԱՏԳ-ից **ժամանակատարության** հարցին դժվարացել են պատասխանել 2-ը: 10 ԱՏԳ (մոտ 14.9%) և 4 բեռնափոխադրողից 1-ը նշել են, որ արտահանման փաստաթղթային ձևակերպումները տևում են մինչև 1 օր: ԱՏԳ պատասխանների հիման վրա միջին տևողությունը մոտ 5.4 օր է, իսկ բեռնափոխադրողների դեպքում՝ 5.0 օր:
- Երրորդ երկրներ արտահանող** 67 ԱՏԳ-ից **ծախսատարության** հարցին դժվարացել է պատասխանել ԱՏԳ իրականացնողներից 10-ը, և 4 բեռնափոխադրողներից 2-ը: Ծախսատարության միջին գումարը ըստ ԱՏԳ իրականացնողների 70,500 դրամ է, առավելագույնը՝ 450,000 դրամ: Բեռնափոխադրողների պատասխանների հիման վրա միջին ծախսատարությունը 5,000 դրամ է, առավելագույնը՝ 80,000 դրամ:
- Երրորդ երկրներից ներմուծող** 421 ԱՏԳ իրականացնողներից փաստաթղթային ձևակերպումների **ժամանակատարության** հարցին դժվարացել են պատասխանել 16-ը: Ներմուծման պարագայում մինչև 1 օր ժամկետ նշել է 79 ԱՏԳ (18.8%) և 4 բեռնափոխադրող (50%): Միջին ժամանակատարությունը ԱՏԳ իրականացնողների շրջանում կազմել է մոտ 4.7 օր, իսկ բեռնափոխադրողների դեպքում՝ 6.5 օր:
- Երրորդ երկրներից ներմուծող** 421 ԱՏԳ իրականացնողներից **ծախսատարության** հարցին դժվարացել է պատասխանել 78-ը, իսկ բեռնափոխադրողներից՝ 1-ը: Ըստ ԱՏԳ իրականացնողների միջին ծախսատարությունը 94,400 դրամ է, առավելագույնը՝ 8,000,000 դրամ: Բեռնափոխադրողների դեպքում միջին ծախսատարությունը կազմել է 15,700 դրամ՝ առավելագույնը՝ 60,000 դրամ:

Գծապատկեր 16 - (Հարց. 2.3.2) - Ո՞ր երկրներ/երկրներից եք հիմնականում իրականացնում ներմուծում, N₂₀₂₄=535, N₂₀₂₅=559



Աղյուսակ 18 (Չարք. 2.4) - Նշեք խնդրեմ ապրանքների արտահանման և ներմուծման գործընթացների վրա յուրաքանչյուր գործարքի համար ծախսվող միջին ժամանակը և գումարը

Լոգիստիկ գործընթաց	ԱՏԳ իրականացնող					Բեռնափոխադրող				
	N	Մինչև 1օր	Միջին	Նվազագույն	Առավելագույն	N	Մինչև 1օր	Միջին	Նվազագույն	Առավելագույն
Երրորդ երկրներ արտահանելիս փաստաթղթային ձևակերպումներ՝ օր	67	10	5.4	1	30	4	1	5.0	2	10
Երրորդ երկրներ արտահանելիս փաստաթղթային ձևակերպումներ՝ հազար դրամ	67	-	70.5	0	450	4	-	5.0	22	80
Երրորդ երկրներից ներմուծելիս փաստաթղթային ձևակերպումներ՝ օր	421	79	4.7	1	45	8	4	6.5	1	20
Երրորդ երկրներից ներմուծելիս փաստաթղթային ձևակերպումներ՝ հազար դրամ	421	-	94.4	0	8000	8	-	15.7	0	60

Մաքսային պարտավորությունների հաշվարկման և վճարման տևողության մասին հարցին՝ [Աղյուսակ 19](#), դժվարացել են պատասխանել հարցմանը մասնակցած ՏՄ-ների զգալի մասը՝ ԱՏԳ իրականացնողներից 259-ը (50.7%), բեռնափոխադրողներից՝ 41-ը (85.4%): Այդուհանդերձ, առկա պատասխանների հիման վրա հաշվարկվել է մաքսային պարտավորությունների վճարման առավելագույն, նվազագույն և միջին տևողությունները: Համաձայն ԱՏԳ իրականացնողների մաքսային պարտավորությունների հաշվարկման և վճարման վրա տարեկան ծախսվում է միջինում մոտ 56 ժամ, իսկ ըստ բեռնափոխադրողների՝ 89 ժամ:

Աղյուսակ 19 (Չարք. 2.5) - Տարեկան քանի՞ ժամ եք ծախսում Ձեր մաքսային պարտավորությունները հաշվարկելու և վճարումն իրականացնելու համար

Տևողությունը, ժամ	ԱՏԳ իրականացնող, (ԴՊ=259)	Մաքսային միջնորդ	Բեռնափոխադրող, (ԴՊ=41)
	N=511	N=41	N=48
Առավելագույն	1,700	-	500
Նվազագույն	0	-	0
Միջին	55.8	-	89.0
Մեդիան	15	-	3

Նախորդ հետազոտության համեմատ չի փոխվել ԱՏԳ իրականացնողների կողմից բարձրաձայնվող նվազագույն (0 ժամ, կամ այլ կերպ ասած՝ մի քանի րոպե), սակայն նվազել է առավելագույն (նախորդ հետազոտության 1,920 ժամի փոխարեն 1,700 ժամ), մինչդեռ միջին ժամանակահատվածն աճել է (նախորդ հետազոտության 53.6 ժամի փոխարեն 55.8 ժամ) ժամանակը և մեդիանը (նախորդ հետազոտության 8-ի փոխարեն, այժմ 15):

Մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում ՏՄ-ները հանդիպել են մի շարք խնդիրների՝ [Աղյուսակ 20](#): ԱՏԳ իրականացնող ՏՄ-ների 36.8%-ը նշել է մաքսային ընթացակարգեր իրականացնելիս խնդիրների բացակայության մասին: Այդ մասին բարձրաձայնել է նաև մաքսային միջնորդների 12.2%-ը և բեռնափոխադրողների 31.3%-ը:

ԱՏԳ իրականացնողների մոտ ամենահաճախ հանդիպող խնդիրը, ինչպես և նախկինում, շարունակում է մնալ մաքսային արժեքի որոշումը (26.0%): Դրան հաջորդում են ապրանքների դասակարգման հետ կապված անհամաձայնությունը (17.6%) և թույլատվական փաստաթղթերի առկայության/տրամադրման

գործընթացի հետ կապված խնդիրները (15.3%): Միաժամանակ, նախորդ տարվա համեմատ նվազել է մաքսային ձևակերպման երկար ժամանակի խնդրի տարածվածությունը (14.5%):

Մաքսային միջնորդների կողմից բարձրաձայնված ամենահաճախ հանդիպող խնդիրները ևս շարունակում են նույն տրամաբանությամբ կենտրոնանալ մաքսային արժեքի որոշման (73.2%) և ապրանքների դասակարգման հետ կապված անհամաձայնության (56.1%) շուրջ:

Բեռնափոխադրողների դեպքում, ինչպես և նախորդ տարի, առավել հաճախ նշվել է սահմանահատման ընթացակարգերի խնդիրը (33.3%), որին հաջորդում են մաքսային ձևակերպումների երկար ժամանակը (22.9%) և ապրանքի զննման հետ կապված խնդիրները (12.5%):

Աղյուսակ 20 (Յարգ. 2.6) - Նշեք, խնդրեմ մինչև 3 խնդիր, որոնց ամենահաճախն եք բախվել մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում, N=600

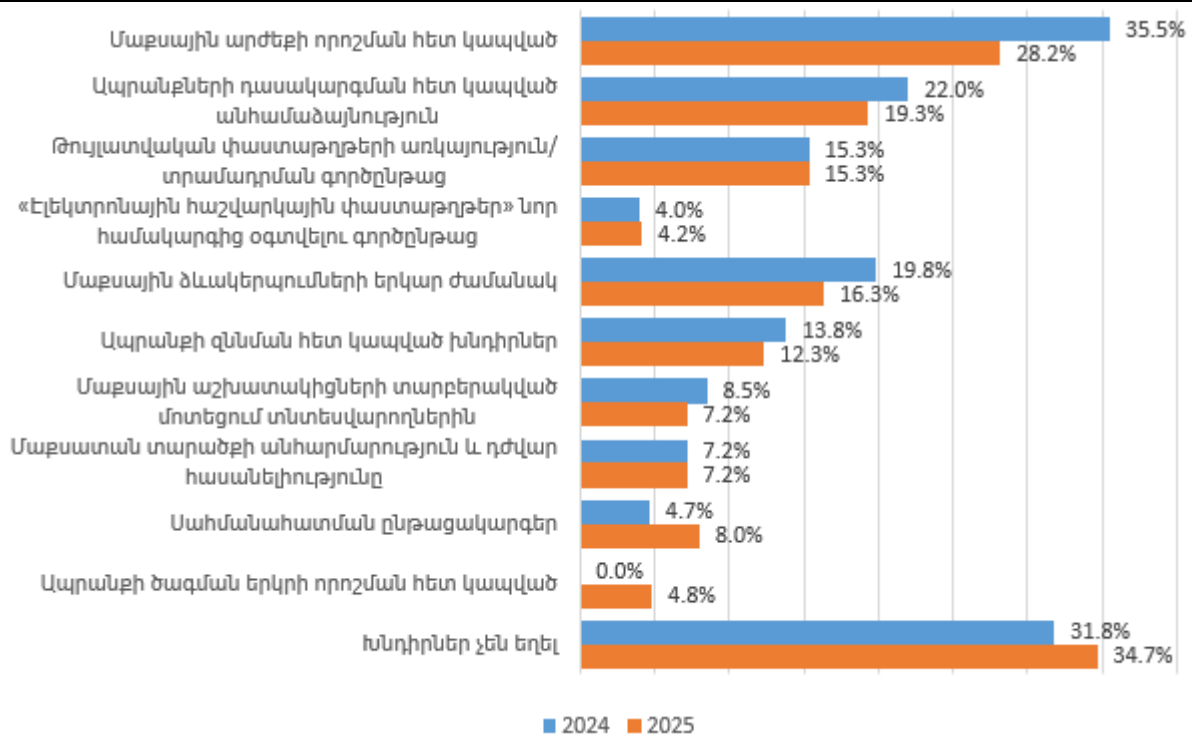
Խնդիր	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=511	%	N=41	%	N=48	%	N=600	%
Մաքսային արժեքի որոշման հետ կապված	133	26.0%	30	73.2%	6	12.5%	169	28.2%
Ապրանքների դասակարգման հետ կապված անհամաձայնություն	90	17.6%	23	56.1%	3	6.3%	116	19.3%
Թույլատվական փաստաթղթերի առկայություն/ տրամադրման գործընթաց	78	15.3%	11	26.8%	3	6.3%	92	15.3%
«Էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթեր»-ի տրամադրման օգտվելու գործընթաց	23	4.5%	1	2.4%	1	2.1%	25	4.2%
Մաքսային ձևակերպումների երկար ժամանակ	74	14.5%	13	31.7%	11	22.9%	98	16.3%
Ապրանքի զննման հետ կապված խնդիրներ	66	12.9%	2	4.9%	6	12.5%	74	12.3%
Մաքսային աշխատակիցների տարբերակված մոտեցում SU-ներին	33	6.5%	7	17.1%	3	6.3%	43	7.2%
Մաքսատան տարածքի անհարմարություն և դժվար հասանելիությունը	32	6.3%	4	9.8%	7	14.6%	43	7.2%
Սահմանահատման ընթացակարգեր	32	6.3%	0	0.0%	16	33.3%	48	8.0%
Ապրանքի ծագման երկրի որոշման հետ կապված	26	5.1%	1	2.4%	2	4.2%	29	4.8%
Այլ խնդիրներ	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%
Խնդիրներ չեն եղել	188	36.8%	5	12.2%	15	31.3%	208	34.7%

Նախորդ հետազոտության հետ համեմատականներ անցկացնելով՝ [Գծապատկեր 17](#), ստացվել է հետևյալ պատկերը.

1. Շուրջ 2.9%-ային կետով ավելացել են այն SU-ները, որոնք մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում խնդիրների չեն հանդիպել:

2. Ի տարբերություն նախորդ տարվա, այս տարի նշված խնդիրների մեծ մասի պարագայում արձանագրվել է դրանց հանդիպած SU-ների մասնաբաժնի նվազում: Մասնավորապես, նվազել են մաքսային արժեքի որոշման (7.3%-ային կետով), մաքսային ձևակերպումների երկար ժամանակի (3.5%-ային կետով), ինչպես նաև ապրանքների դասակարգման հետ կապված անհամաձայնության (2.7%-ային կետով) վերաբերյալ դժգոհությունները:
3. Այդուհանդերձ, աճ է արձանագրվել սահմանահատման ընթացակարգերի հետ կապված խնդիրների մասով (3.3%-ային կետով): Մյուս խնդիրների մասով փոփոխությունները եղել են աննշան կամ չեն արձանագրվել

Գծապատկեր 17 (Յարգ. 2.6) - Նշեք, խնդրեմ մինչև 3 խնդիր, որոնց ամենահաճախն եք բախվել մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում, , N₂₀₂₄=600, N₂₀₂₅=600



ՖԻԲ-ներից ստացված արդյունքներ¹²

ՖԻԲ մասնակիցները մաքսային ընթացակարգերի կիրարկման ու գործնական իրականացման վերաբերյալ բարձրաձայնել են որոշ խնդիրներ.

Ապրանքների դասակարգում (ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրեր)

- Արտահանողների և մաքսային միջնորդների դիտարկմամբ ըստ ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի ապրանքների դասակարգումը չի իրականացվում միատեսակ մոտեցմամբ, ինչի հետևանքով նույն ապրանքի համար երբեմն կարող են առաջարկվել տարբեր ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրեր:
- Արտահանողների կարծիքով՝ ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի վերաբերյալ նախնական որոշումների ընդունման կարգը դեռևս չի գործում բավարար արդյունավետությամբ. այն ժամանակատար է, պահանջում է մեծ ծավալի փաստաթղթեր (տեղեկություններ) և ֆինանսական ծախսեր, մինչդեռ նախնական որոշումները երբեմն չեն ստացվում:
- Նշվել է, որ ներմուծման փուլում մաքսային մարմնի կողմից ընդունված ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերը որոշ դեպքերում չեն ընդունվում արտահանման ժամանակ, ինչը կարող է հանգեցնել բեռների արտահանման արգելքի կիրառման կամ նույնիսկ բռնագրավման:
- Բարձրաձայնվում է նաև, որ առկա են դեպքեր, երբ ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի փոփոխման առաջարկները ներկայացվում են բանավոր և առանց հիմնավորման, ինչը SU-ների համար ստեղծում է հետագայում վարչական պատասխանատվության ռիսկեր:
- Մասնակիցների կողմից նշվում է նաև, որ ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման վերաբերյալ դասընթացները կարող են ծառայել ոչ միայն լիցենզավորման պահանջների կատարմանը, այլև

¹² Այստեղ և հետագայում ՖԻԲ արդյունքները կներկայացվեն կապույտ շեղատառերով

նպաստել մասնագետների կողմից առավել խորքային և կիրառական գիտելիքների ձեռքբերմանը՝ հատկապես իրական օրինակների և գործնական մոտեցումների միջոցով:

Ապրանքների ծագման երկիր

- Նշվել է, որ ներկայումս ապրանքների ծագման երկրի էլեկտրոնային հավաստագրերի ընդունման հարցում առկա են տարբեր մոտեցումներ. որոշ դեպքերում հավաստագրերն ընդունվում են (օրինակ՝ Շվեդիայից ստացված հավաստագրերի դեպքում), որոշ դեպքերում՝ ոչ (օրինակ՝ Գերմանիայից դեպքում):
- Նշվել է նաև ՊԵԿ կողմից հաշիվ-ապրանքագրի վրա նույն ապրանքների ծագման երկրի հավաստագրի կնիքի ապահովման պահանջի մասին, ինչը խնդրահարույց է ՏՄ-ների համար՝ հաշվի առնելով, որ տվյալ հավաստագիրը տրամադրվում է անկախ մարմնի կողմից, իսկ հաշիվ-ապրանքագիրը՝ մատակարարի: Միևնույն ժամանակ, մի շարք դեպքերում ապրանքների ծագման երկրի հավաստագիրը տրամադրվում է էլեկտրոնային եղանակով և առհասարակ կնիք չի պարունակում:

Մաքսային ձևակերպումներ

- ՖԻԶ մասնակիցների կողմից նշվել է, որ ապրանքների ներմուծման դեպքում մաքսային ձևակերպումների միջին տևողությունը կազմում է մի քանի ժամ, սակայն առանձին դեպքերում, կախված լրացուցիչ մաքսային գործառնությունների անհրաժեշտությունից, այն կարող է տևել մի մինչև մի քանի օր:
- Արտահանման գործընթացները, ընդհանուր առմամբ, գնահատվում են ավելի արագ և կանխատեսելի. դրանք հիմնականում տևում են մի քանի ժամից մինչև մեկ աշխատանքային օր. օրենսդրությամբ սահմանված բոլոր պահանջների պահպանման պայմաններում գործընթացները կազմակերպվում են հարթ և առանց էական խոչընդոտների:
- Մասնակիցները բավականին արդյունավետ են գնահատել շուրջօրյա (24/7) աշխատանքային ռեժիմի ներդրումը, ինչն էապես նպաստել է գործընթացների արագացմանը: Միևնույն ժամանակ նշվել են դրա հետագա կատարելագործման անհրաժեշտության մասին՝ հաշվի առնելով, որ գործընթացում ներգրավված ՀՀ ՊԵԿ ոչ բոլոր ստորաբաժանումներն են գործում նույն ռեժիմով: Մասնավորապես, ապրանքների բացթողումից հետո հսկողության ենթակա բեռների դեպքում գործընթացը կարող է մնալ անավարտ՝ պայմանավորված այն հանգամանքով, որ համապատասխան լիազորություններ ունեցող պաշտոնատար անձինք չեն իրականացնում գործունեությունն նույն ժամանակացույցով:
- Նշվել է նաև, որ նախկինում մաքսային ձևակերպումների ժամանակի ձգձգումները ներկայումս կրում են բացառիկ բնույթ:

Սահմանահատում

Բեռնափոխադրողների գնահատմամբ՝ մաքսային ձևակերպման գործընթացը, անկախ ռենտգեն հսկողության անհրաժեշտությունից, միջինում տևում է մեկից երեք ժամ: Նրանց կողմից նշվել է մաքսային սահմանային կետերում բեռնափոխադրումների կազմակերպման և սպասարկման պայմանների դրական փոփոխությունների մասին:

Միևնույն ժամանակ, բարձրաձայնվել են որոշակի խնդիրներ՝ կապված են ենթակառուցվածքների և գործընթացների կազմակերպման հետ: Մասնավորապես.

1. Առանձին դեպքերում ռենտգեն զննման են ուղղորդվում նաև թեթև մարդատար ավտոմեքենաներ, ինչի հետևանքով կարող են երկարել բեռնատարների հերթերը: Արդյունքում, վարորդները երբեմն ստիպված են լինում սպասել երկար ժամանակ:
2. Սահմանային անցակետերում առկա են նաև կազմակերպչական խնդիրներ՝ կապված հերթերի կառավարման համակարգերի բացակայության, կայանատեղիների սակավության հետ, ինչը հանգեցնում է կուտակումների և ուշացումների:
3. Բեռների զննումն ու կշռման գործընթացները միշտ չէ, որ իրականացվում են բավարար չափով հստակ և հիմնավորված. տարբեր կշեռքների միջև առաջացող տարբերությունները ոչ միշտ են պատշաճ կերպով հաշվի առնվում:
4. Դժգոհություն է առաջացնում հարկային մարմնի կողմից սահմանային կետերում իրականացվող արժեքային հսկողությունը՝ ԵԱՏՄ անդամ երկրներից ներմուծվող ապրանքների նկատմամբ, և

առանձին դեպքերում ապրանքների ներմուծման թույլտվությունը՝ համապատասխան հարկային պարտավորությունների նախնական կատարման պայմանով:

Մաքսային արժեք

- Ներմուծողների կարծիքով՝ մաքսային արժեքի որոշման գործընթացում հիմնական խնդիրները կապված են մաքսային արժեքի որոշման մեթոդների ոչ միատեսակ կիրառման և կանխատեսելիության պակասի հետ: Թեև SU-ների մեծ մասը փորձում է կիրառել առաջին մեթոդը (գործարքի արժեքով), որը համարվում է առավել հստակ և նախընտրելի, գործնականում հանդիպում են դեպքեր, երբ թերի փաստաթղթերով այլ SU-ներ ձևակերպում են ապրանքները երկրորդ, երրորդ կամ նույնիսկ վեցերորդ մեթոդներով՝ ստանալով ավելի «նպաստավոր» պայմաններ, ինչը կարող է ստեղծել անհավասար մրցակցային միջավայր:
- Հիմնական խնդիրներից է նաև այն, որ մաքսային արժեքի վերջնական մեծությունը հաճախ դժվար է կանխատեսել, ինչը բարդացնում է երկրի ներսում գնային առաջարկների ձևավորումը և բիզնեսի պլանավորումը:

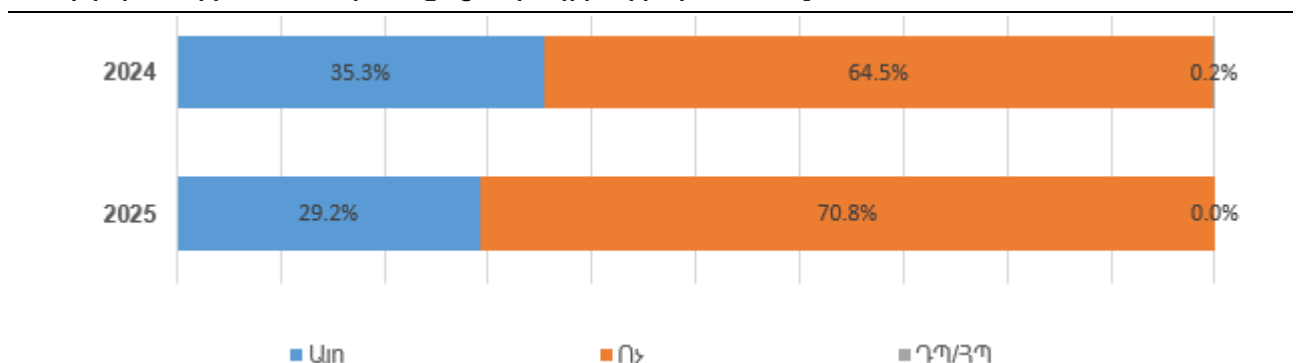
Հարցմանը մասնակցած SU-ների մեծ մասը՝ 70.8%-ը, չի տուժել մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով՝ [Աղյուսակ 21](#): Այդուհանդերձ, դիտարկելով առանձին խմբերի պատասխանները, պետք է նշել, որ մաքսային միջնորդների դեպքում ավելի հաճախ են հանդիպում մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով տուժողները՝ 43.9%:

Աղյուսակ 21 (Հարց. 2.7) - Արդյո՞ք ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը տուժել է մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով, N=600

Մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով կազմակերպությունը տուժել է	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	150	29.4%	18	43.9%	7	14.6%	175	29.2%
Ոչ	361	70.6%	23	56.1%	41	85.4%	425	70.8%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատ շուրջ 6.3%-ային կեսով ավելացել է այն SU-ների մասնաբաժինը, որոնք չեն տուժել տվյալ գործընթացից՝ [Գծապատկեր 18](#):

Գծապատկեր 18 - (Հարց. 2.7) - Արդյո՞ք ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը տուժել է մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով, N₂₀₂₄=600, N₂₀₂₅=600



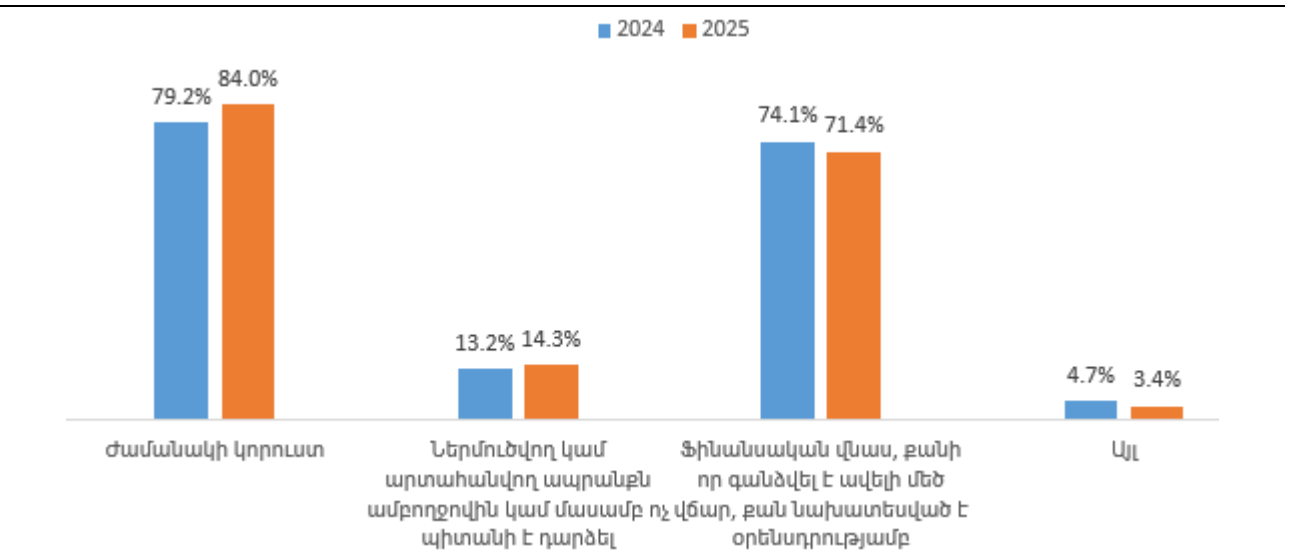
Մաքսային գործընթացներից տուժած SU-ները հիմնականում բարձրաձայնում են հետևյալ խնդիրները՝ [Աղյուսակ 22](#): Մաքսային գործընթացներից տուժած SU-ները հիմնականում բարձրաձայնում են հետևյալ խնդիրները՝ Աղյուսակ 22: Ամենահաճախ նշվող խնդիրները ժամանակի կորուստը (84.0%), ֆինանսական վնասը (71.4%) և ներմուծվող կամ արտահանվող ապրանքի ոչ պիտանելի դառնալն է (14.3%): Մաքսային միջնորդների դեպքում իրավիճակը մի փոքր այլ է՝ ամենահաճախ հանդիպող խնդիրը ֆինանսական վնասն է:

Աղյուսակ 22 (Հարց. 2.8) - Ինչպիսի՞ վնաս է կրել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը, N=175

Մաքսային ձևակերպումների ժամանակ SU-ի կրած վնասը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=150	%	N=18	%	N=7	%	N=175	%
Ժամանակի կորուստ	127	84.7%	13	72.2%	7	100.0%	147	84.0%
Ներմուծվող կամ արտահանվող ապրանքն ամբողջովին կամ մասամբ ոչ պիտանի է դարձել	22	14.7%	1	5.6%	2	28.6%	25	14.3%
Ֆինանսական վնաս, քանի որ գանձվել է ավելի մեծ վճար, քան նախատեսված է օրենսդրությամբ	105	70.0%	17	94.4%	3	42.9%	125	71.4%
Հաճախորդի կորուստ	6	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	3.4%

Նախորդ հետազոտության համեմատ ժամանակի կորուստ կրած SU-ների մասնաբաժինը ավելացել է 4.8%-ային կետով, իսկ ֆինանսական վնաս կրած SU-ների մասնաբաժինը նվազել է 2.6%-ային կետով՝ [Գծապատկեր 19](#):

Գծապատկեր 19 (Հարց. 2.8) - Մաքսային ձևակերպումների ժամանակ SU-ների կրած վնասի տեսակները, 2024-2025թթ., N₂₀₂₄=212, N₂₀₂₅=175



Առաջացած խնդիրները ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողովում կամ դատական կարգով բողոքարկել է հարցմանը մասնակցած ռեսպոնդենտների փոքր մասնաբաժինը՝ համապատասխանաբար 4.7% և 2.0%՝ [Աղյուսակ 23](#), [Աղյուսակ 24](#), [Գծապատկեր 20](#):

Միաժամանակ, ըստ առանձին խմբերի, ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով դիմելու ակտիվությունը առավել բարձր է մաքսային միջնորդների շրջանում (14.6%)՝ զգալիորեն գերազանցելով ԱՏԳ իրականացնողներին (3.9%) և բեռնափոխադրողներին (4.2%): Նմանատիպ պատկեր է դիտվում նաև դատական կարգով բողոքարկման դեպքում, որտեղ առավել ակտիվ են մաքսային միջնորդները (9.8%), մինչդեռ ԱՏԳ իրականացնողների դեպքում այդ ցուցանիշը կազմում է 1.6%, իսկ բեռնափոխադրողների դեպքում բողոքարկման դեպքեր չեն արձանագրվել: Ընդ որում՝ 7 ռեսպոնդենտ բողոք է ներկայացրել և՛ ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով, և՛ դատական կարգով, 21-ը՝ միայն ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով, իսկ 5-ը՝ միայն դատական կարգով:

ՊԵՆ թողքարկման հանձնաժողով

Զեռ	2024	2025
Այո	4.0%	4.7%
Ոչ	95.5%	95.2%
ԴՊ/ՀՊ	0.5%	0.2%

Դատարան

Զեռ	2024	2025
Այո	2.7%	2.0%
Ոչ, անսպասակահարմար եմ համարել	9.2%	7.0%
Ոչ, թողքարկման անհրաժեշտություն չի եղել	88.0%	90.8%
ԴՊ/ՀՊ	0.2%	0.2%

ՊԵՎ բողոքարկման հանձնաժողով դիմելու անհրաժեշտությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	20	3.9%	6	14.6%	2	4.2%	28	4.7%
Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն եղել է, բայց անսպասարկ հարմար եմ համարել բողոքարկումը	63	12.3%	8	19.5%	2	4.2%	73	12.2%
Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն չի եղել	422	82.6%	26	63.4%	43	89.6%	491	81.8%
Ոչ, տեղեկացված չեմ բողոքարկման հանձնաժողով դիմելու հնարավորության, ընթացակարգերի մասին	5	1.0%	1	2.4%	1	2.1%	7	1.2%
ԴՊ/ՀՊ	1	0.2%		0.0%		0.0%	1	0.2%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Դատական կարգով բողոքարկման անհրաժեշտությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	8	1.6%	4	9.8%		0.0%	12	2.0%
Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն եղել է, բայց անսպասարկ հարմար եմ համարել բողոքարկումը	37	7.2%	3	7.3%	2	4.2%	42	7.0%
Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն չի եղել	465	91.0%	34	82.9%	46	95.8%	545	90.8%
ԴՊ/ՉԴ	1	0.2%		0.0%		0.0%	1	0.2%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

44

տարածված բացասական ընկալումներով: Ընդ որում, ՖԽՔ մասնակիցների կարծիքը զգալիորեն ձևավորվել է այլ SU-ների փորձի և տարածված կարծիքների ազդեցությամբ:

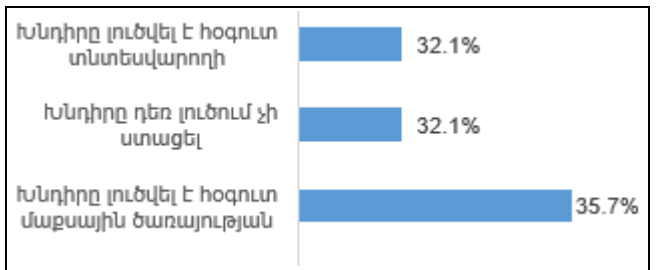
ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով դիմած 24 SU-ների պարագայում ավելի հաճախ խնդիրը լուծվել է հոգուտ մաքսային ծառայության (35.7%), քան հոգուտ SU-ի (32.1%)՝ [Աղյուսակ 25, Գծապատկեր 21](#):

Աղյուսակ 25 (Յարգ. 2.10.1) - Ի՞նչ արդյունք է տվել բողոքարկումը ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողովում, N=28

Արդյունքներ	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Խնդիրը լուծվել է հոգուտ SU-ի	7	35.0%	2	33.3%	0	0.0%	9	32.1%
Խնդիրը դեռ լուծում չի ստացել	8	40.0%	0	0.0%	1	50.0%	9	32.1%
Խնդիրը լուծվել է հոգուտ մաքսային ծառայության	5	25.0%	4	66.7%	1	50.0%	10	35.7%
Ընդամենը	20	100.0%	6	100.0%	2	100.0%	28	100.0%

ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով դիմելու պարագայում մաքսային միջնորդների դեպքում առավել հաճախ խնդիրը լուծվել է հոգուտ SU-ի ԱՏԳ իրականացնողների դեպքում:

Գծապատկեր 21 - (Յարգ. 2.10.1) - Ի՞նչ արդյունք է տվել բողոքարկումը ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողովում, N=28



Դատական կարգով բողոքարկած 12 ռեսպոնդենտներից և ոչ մեկի պարագայում խնդիրը չի լուծվել հոգուտ մաքսային ծառայության: 3 ռեսպոնդենտի դեպքերում խնդիրը լուծվել է հոգուտ SU-ի, 9-ի դեպքերում խնդիրը դեռ լուծում չի ստացել՝ [Աղյուսակ 26](#):

Լուծում չստացած խնդիրների մեծ մասնաբաժինը կարելի է բացատրել դատական համակարգի ծանրաբեռնվածությամբ:

Աղյուսակ 26 (Յարգ. 2.10.2) - Ի՞նչ արդյունք է տվել բողոքարկումը Դատական կարգով բողոքարկումը, N=12

Արդյունքներ	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Խնդիրը լուծվել է հոգուտ SU-ի	2	25.0%	1	25.0%	0	0.0%	3	25.0%
Խնդիրը դեռ լուծում չի ստացել	6	75.0%	3	75.0%	0	0.0%	9	75.0%
Խնդիրը լուծվել է հոգուտ մաքսային ծառայության	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Ընդամենը	8	100.0%	4	100.0%	0	100.0%	12	100.0%

Մաքսային միջնորդի ծառայություններից գոհ է այդ ծառայությունից օգտվող 500 SU-ների 95.8%-ը և դժգոհ՝ 4.0%-ը՝ [Աղյուսակ 27](#):

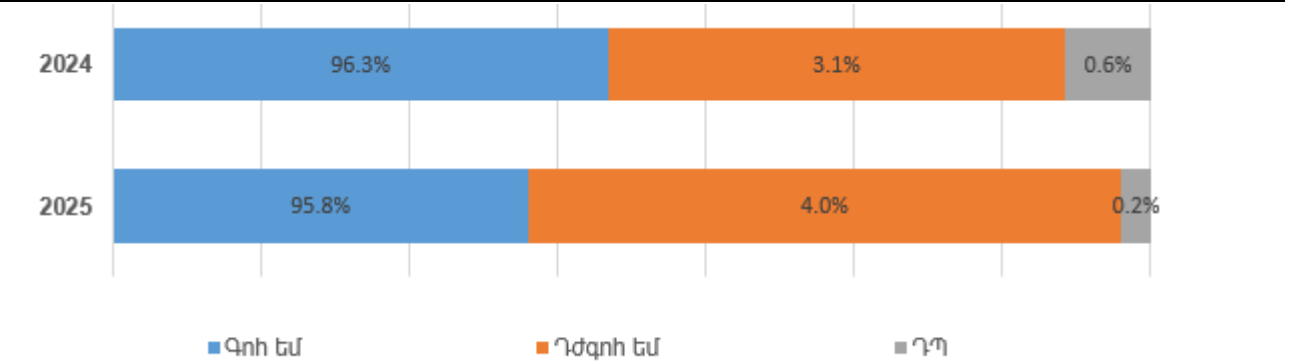
Աղյուսակ 27 (Յարգ. 2.11) - Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային միջնորդի ծառայությունները. գոհ եք, թե՞ դժգոհ, N=559

Գոհունակություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Գոհ եմ	439	85.9%	-	-	40	83.3%	479	85.7%

Գոհունակություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Դժգոհ եմ	19	3.7%	-	-	1	2.1%	20	3.6%
ԴՊ	1	0.2%	-	-	0	0.0%	1	0.2%
Չեմ օգտվում	52	10.2%	-	-	7	14.6%	59	10.6%
Ընդամենը	511	100.0%	-	-	48	100.0%	559	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատ Էական փոփոխություններ չեն արձանագրվել՝ [Գծապատկեր 22](#):

Գծապատկեր 22 - (Հարց. 2.11) - Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային միջնորդի ծառայությունները. գոհ եք, թե՞ դժգոհ, N₂₀₂₄=519, N₂₀₂₅=500



Մաքսային միջնորդի ծառայությունից դժգոհ SU-ների դժգոհության հիմնական պատճառը ծառայությունների բարձր արժեքն է՝ [Աղյուսակ 28](#):

Աղյուսակ 28 (Հարց. 2.12) - Ո՞րն է եղել մաքսային միջնորդի (բրոքերի) ծառայություններից դժգոհության հիմնական պատճառը, N=20

Դժգոհության պատճառներ	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=19	%	-	-	N=1	%	N=20	%
Մաքսային ձևակերպումների անհարկի ձգձգումը	6	31.6%	-	-	0	0.0%	6	30.0%
Ծառայությունների բարձր արժեքը	12	63.2%	-	-	0	0.0%	12	60.0%
Դա անտեղի ինստիտուտ է	4	21.1%	-	-	0	0.0%	4	20.0%
Միջնորդի անբավարար մասնագիտական պատրաստվածությունը	4	21.1%	-	-	1	100.0%	5	25.0%
Միջնորդները գործակցում են ՊԵԿ-ի հետ և կիրառում ՊԵԿ-ի թելադրած մաքսային արժեքները	1	5.3%	-	-	0	0.0%	1	5.0%

ՖԻԶ-ներից ստացված արդյունքներ

- Արտահանողների գնահատմամբ՝ մաքսային միջնորդների գործունեության վերաբերյալ ընդհանուր պատկերը դրական է, սակայն այն Էապես կախված է կոնկրետ մասնագետի մասնագիտական կարողություններից և մոտեցումներից: Մի շարք SU-ներ լիովին գոհ են իրենց մաքսային միջնորդների աշխատանքից՝ ընդգծելով նրանց մասնագիտական պատրաստվածությունը, օրենսդրության լավ իմացությունը և գործընթացների կազմակերպված իրականացումը: Այս դեպքերում մաքսային միջնորդների ինստիտուտը դիտարկվում է որպես

կարևոր աջակցող օղակ, որը նպաստում է մաքսային գործընթացների արդյունավետ և ճիշտ իրականացմանը:

- Միևնույն ժամանակ, արձանագրվել են նաև հակառակ գնահատականներ. որոշ ՏՄ-ներ դժգոհ են մատուցվող ծառայությունների որակից՝ Նշելով, որ ոչ բոլոր մաքսային միջնորդներն են ապահովում նույն մակարդակի մասնագիտական որակ, պատասխանատվություն և հետևողականություն: Արդյունքում ձևավորվում է իրավիճակ, որտեղ ծառայությունների որակը միատեսակ չէ և զգալիորեն տարբերվում է՝ կախված կոնկրետ մասնագետից:
- Մաքսային միջնորդների կողմից առանձնապես քննադատվել է պարտադիր վերապատրաստման գործող համակարգը: Թեև օրենքով նախատեսված է երեք տարին մեկ վերապատրաստում անցնել, այն հաճախ ընկալվում է որպես ձևական պահանջ, ոչ թե իրական գիտելիքի զարգացում: Գործող մեխանիզմով վերապատրաստման անհրաժեշտության գնահատումը հիմնվում է հիմնականում իրականացված հայտարարագրերի քանակի վրա (օրինակ՝ «100 միավոր» համակարգ), ինչը, ըստ մասնակիցների, չի արտացոլում մասնագիտական իրական կարողությունները: Նշվում է, որ նույնիսկ պարզ և միատեսակ ապրանքների մեծ քանակի հայտարարագրումը կարող է համարվել բավարար փորձ՝ առանց բարդ դեպքերի հետ աշխատանքի:
- Մասնակիցների կողմից կարևորվել է նաև վերապատրաստման ծրագրում ավելի շատ գործնական օրինակների և արդիական, հաճախ հանդիպող խնդիրների ներառումը, ինչպես նաև ավելի նեղ մասնագիտական առանձին ուղղություններով (դասակարգում, հայտարարագրում, բացթողում և այլն) դասընթացների կազմակերպումը: Այն կօգնի կոնկրետ հմտությունների իրական զարգացմանը և ավելի արդյունավետ կդարձնի ուսուցումը: Բարձրացվել են նաև ապահովագրական համակարգի հետ կապված խնդիրներ:
- Նշվել է, որ մաքսային միջնորդների պարտադիր ապահովագրությունը հաճախ չի գործում կանխատեսելի կերպով. ապահովագրական ընկերությունները տարբեր մոտեցումներ են ցուցաբերում հատուցումների հարցում՝ փոքր գումարների դեպքում ավելի հեշտ համաձայնելով, իսկ մեծ վնասների դեպքում փորձելով խուսափել փոխհատուցումից:
- Ընդհանուր առմամբ, մաքսային միջնորդները կարևորում են վերապատրաստման համակարգի վերանայումը, մասնագիտական համայնքի ներսում համագործակցության խթանումը և ապահովագրական մեխանիզմների հստակեցումը՝ ոլորտի արդյունավետությունն ու վստահելիությունը բարձրացնելու համար:

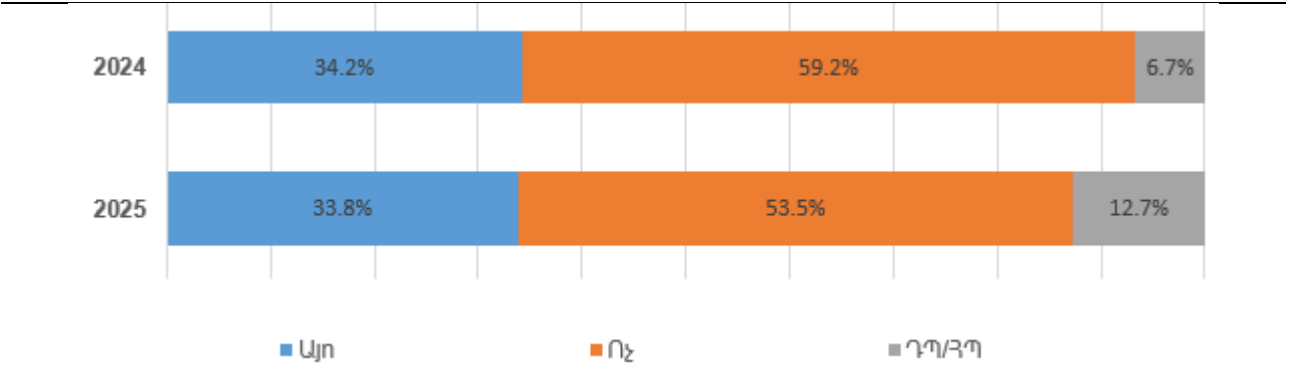
Նախնական հայտարարագրման համակարգից չի օգտվում հարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնող ռեսպոնդենտների շուրջ 54.6%-ը՝ [Աղյուսակ 29](#):

Աղյուսակ 29 (Հարց. 2.13) - Օգտվում ե՞ք արդյոք նախնական հայտարարագրման համակարգից, N=600

Կիրառություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	171	33.5%	24	58.5%	8	16.7%	203	33.8%
Ոչ	279	54.6%	17	41.5%	25	52.1%	321	53.5%
ԴՊ/ՅԴ	61	11.9%	0	0.0%	15	31.3%	76	12.7%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Ընդ որում, այս ցուցանիշը նախորդ հետազոտության համեմատ որոշակի նվազել է՝ 59.2%-ից հասնելով 54.6%-ի՝ [Գծապատկեր 23](#):

Գծապատկեր 23 (Չարգ. 2.13) - Օգտվում եք արդյոք նախնական հայտարարագրման համակարգից, N₂₀₂₄=600, N₂₀₂₅=600



Նախնական հայտարարագրման համակարգից չօգտվելու հիմնական պատճառների մեջ SU-ները նշում են՝ [Աղյուսակ 30](#).

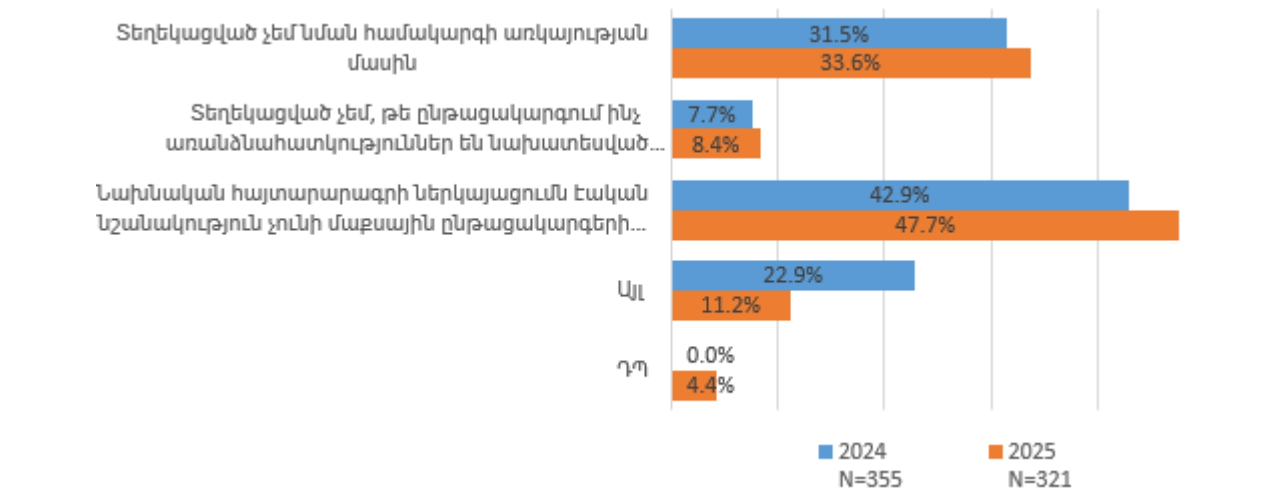
1. Համակարգը Էական նշանակություն չունի մաքսային ընթացակարգերի իրականացման համար՝ 47.7%,
2. Համակարգի առկայության մասին տեղեկացված չլինելու հանգամանքը՝ 33.6%,
3. Կազմակերպություն չի համապատասխանում պայմաններին՝ 11.4%:

Աղյուսակ 30 (Չարգ. 2.14) - Խնդրում ենք նշել նախնական հայտարարագրման համակարգից չօգտվելու պատճառը, N=321

Չօգտվելու պատճառը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=279	%	N=17	%	N=25	%	N=321	%
Տեղեկացված չեմ նման համակարգի առկայության մասին	97	34.8%	1	5.9%	10	40.0%	108	33.6%
Տեղեկացված չեմ, թե ընթացակարգում ինչ առանձնահատկություններ են նախատեսված նախնական հայտարարագիր ներկայացնելիս	25	9.0%	0	0.0%	2	8.0%	27	8.4%
Նախնական հայտարարագրի ներկայացումն Էական նշանակություն չունի մաքսային ընթացակարգերի իրականացման համար	133	47.7%	14	82.4%	6	24.0%	153	47.7%
Կազմակերպությունը չի համապատասխանում ՊԵԿ կողմից սահմանված չափանիշներին	29	10.4%	2	11.8%	5	20.0%	36	11.2%
ԴՊ	10	3.6%	0	0.0%	4	16.0%	14	4.4%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ շուրջ 2.1%-ային կետով ավելացել են այն SU-ները, որոնք նախնական հայտարարագրման համակարգից չեն օգտվում այն պատճառով, որ տեղեկացված չեն դրա առկայության մասին՝ [Գծապատկեր 24](#):

Գծապատկեր 24 (Յարգ. 2.14) - Խնդրում ենք նշել Նախնական հայտարարագրման համակարգից չօգտվելու պատճառը, N₂₀₂₄=355, N₂₀₂₅=321



Համակարգից օգտվողների 82.8%-ը համակարգը գնահատում է որպես պարզ, իսկ 82.3%-ը նշում է, որ այն դյուրինացրել է սահմանահատման ընթացակարգը՝ [Աղյուսակ 31](#), [Աղյուսակ 32](#):

Աղյուսակ 31 (Յարգ. 2.15) - Ինչպե՞ս եք գնահատում Նախնական հայտարարագրման համակարգի պարզությունը մասնաբաժինը դրանից օգտվողների գնահատմամբ, N=203

Համակարգի պարզությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Պարզ է	141	82.5%	22	91.7%	5	62.5%	168	82.8%
Պարզ չէ	3	1.8%	2	8.3%	2	25.0%	7	3.4%
ԴՊ	27	15.8%	0	0.0%	1	12.5%	28	13.8%
Ընդամենը	171	100.0%	24	100.0%	8	100.0%	203	100.0%

Աղյուսակ 32 (Յարգ. 2.15.ա) - Որքանով եք համաձայն հետևյալ պնդման հետ «Նախնական հայտարարագրման համակարգը դյուրինացրել է (արագացրել է) Ձեր՝ սահմանահատման գործընթացը», N=203

Համաձայն եք	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Ընդհանրապես համաձայն չեմ	10	5.8%	2	8.3%	0	0.0%	12	5.9%
Համաձայն չեմ	6	3.5%	1	4.2%	2	25.0%	9	4.4%
Համաձայն եմ	81	47.4%	12	50.0%	4	50.0%	97	47.8%
Լիովին համաձայն եմ	59	34.5%	9	37.5%	2	25.0%	70	34.5%
ԴՊ	15	8.8%	0	0.0%	0	0.0%	15	7.4%
Ընդամենը	171	100.0%	24	100.0%	8	100.0%	203	100.0%

ՖԻՔ-ներից ստացված արդյունքներ

- Ներմուծողները արդյունավետ են գնահատել Նախնական հայտարարագրման համակարգը:
- Նախնական տեղեկատվության ներկայացման գաղափարը ողջունվել է ՖԻՔ մասսանկիցների կողմից, հաշվի առնելով, որ այն կնպաստի սահմանահատման գործընթացի կրճատմանը: Միևնույն ժամանակ, կարևորվել է այդ համակարգի անխափան աշխատանքը, որը չի առաջացնի լրացուցիչ խոչընդոտներ:

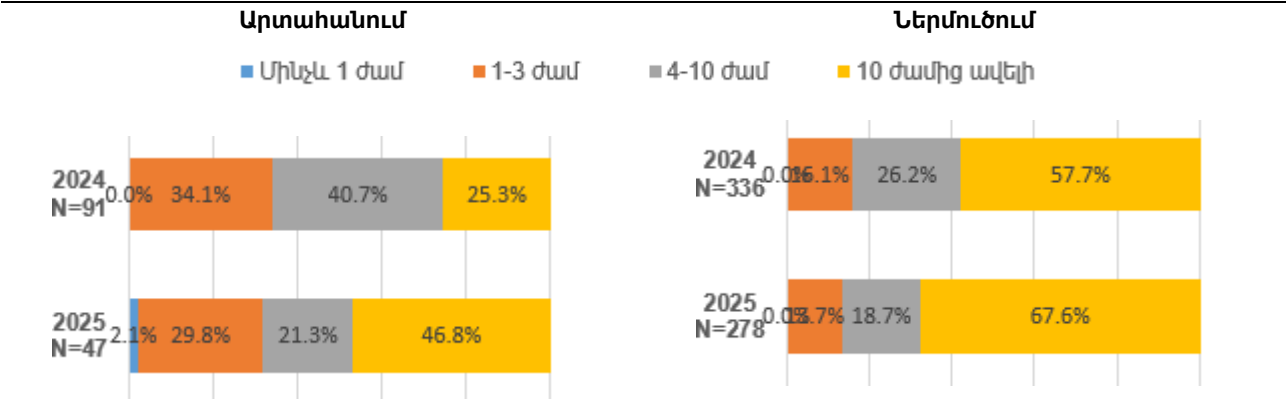
Ոչ ԵԱՏՄ երկրներ արտահանելիս և ներմուծելիս մաքսային ձևակերպումների ժամանակատարությունը որոշակիորեն տարբերվում է: ՏՄ-ների մեծամասնության համար արտահանման դեպքում մաքսային ձևակերպումները տևում են մինչև 10 ժամ, իսկ ներմուծման դեպքում՝ 10 ժամից ավելի՝ [Գծապատկեր](#)

25: Տվյալ դեպքում պատասխանների մեջ ներառված չեն այն SU-ների պատասխանները, որոնք դժվարացել կամ հրաժարվել են պատասխանել այս հարցին:

Ընդ որում թե՛ արտահանման, և թե՛ ներմուծման մաքսային ձևակերպումների համար մինչև 10 ժամ տևողությունը նշած SU-ների արտահանման և ներմուծման հիմնական ուղղությունը ոչ ԵԱՏՄ երկրներն են:

Նախորդ տարվա համեմատ 21.5%-ային կետով ավելացել են այն SU-ները, որոնք համար ոչ ԵԱՏՄ երկրներ արտահանելիս մաքսային ձևակերպումները տևում են 10 ժամից ավելի, և 9.9%-ային կետով ավելացել են այն SU-ները, որոնք ոչ ԵԱՏՄ երկրներից ներմուծելիս մաքսային ձևակերպումների վրա ծախսում են 10 ժամից ավելի՝ **Գծապատկեր 25:**

Գծապատկեր 25 (Հարց. 2.16) - Որքա՞ն ժամանակ է Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում յուրաքանչյուր անգամ երրորդ (ոչ ԵԱՏՄ) երկրներից/երկրներ ներմուծման/արտահանման մաքսային ձևակերպումները կատարելու համար



Հարցմանը մասնակցած SU-ների 49.1%-ը նշել են, որ ոչ ԵԱՏՄ երկրներ արտահանելիս և ներմուծելիս մաքսային ձևակերպումների տևողությունը 2025թ. նախորդ տարվա համեմատ չի նվազել՝ **Աղյուսակ 33:**

Աղյուսակ 33 (Հարց. 2.17) - Վերջին մեկ տարվա ընթացքում այդ ժամանակն արդյո՞ք նվազել է, թե՞ ոչ, N=446

2025թ.-ին 2024թ.-ի համեմատ կրճատվել է	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	89	20.4%	-	-	4	40.0%	93	20.9%
Ոչ	216	49.5%	-	-	3	30.0%	219	49.1%
ԴՊ/ՀԴ	131	30.0%	-	-	3	30.0%	134	30.0%
Ընդամենը	436	100.0%	-	-	10	100.0%	446	100.0%

Հարցմանը մասնակցած SU-ների գերակշիռ մասը մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում ստացել է նվազ, քան 25% դեպքերում, ավելին՝ 47.2%-ը 2025թ. գործունեության ընթացքում առհասարակ չի ստացել «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում՝ **Աղյուսակ 34:**

Ամենահաճախ, կամ գործարքների 75-100% դեպքերում «Կարմիր ուղի» ստացող SU-ների 50%-ը գործում է մեծածախ և մանրածախ առևտրի ոլորտում:

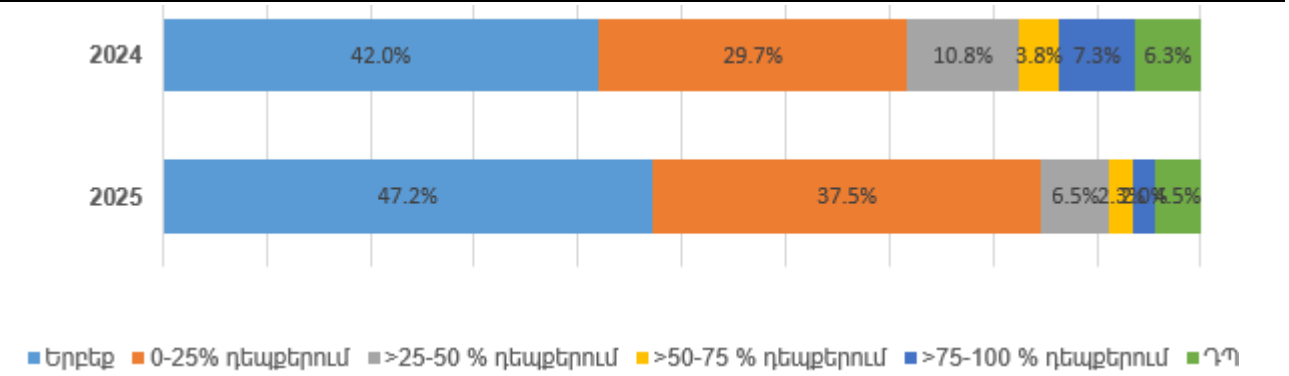
Հատկանշական է, սակայն, որ երբևէ «Կարմիր ուղի» չստացած բոլոր SU-ների 64.7%-ը ևս գործել են մեծածախ և մանրածախ առևտրի ոլորտում, 13.4%-ը՝ մշակող արդյունաբերության ոլորտում:

Աղյուսակ 34 (Չարդ. 2.18) - Որքա՞ն հաճախ է մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտն ստանում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում, N=600

Հաճախակա- նությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Երբեք	89	20.4%	-	-	4	40.0%	93	20.9%
0-25% դեպքերում	216	49.5%	-	-	3	30.0%	219	49.1%
25-50 % դեպքերում	131	30.0%	-	-	3	30.0%	134	30.0%
50-75 % դեպքերում	436	100.0%	-	-	10	100.0%	446	100.0%
75-100 % դեպքերում	89	20.4%	-	-	4	40.0%	93	20.9%
ԴՊ	216	49.5%	-	-	3	30.0%	219	49.1%
Ընդամենը	131	30.0%	-	-	3	30.0%	134	30.0%

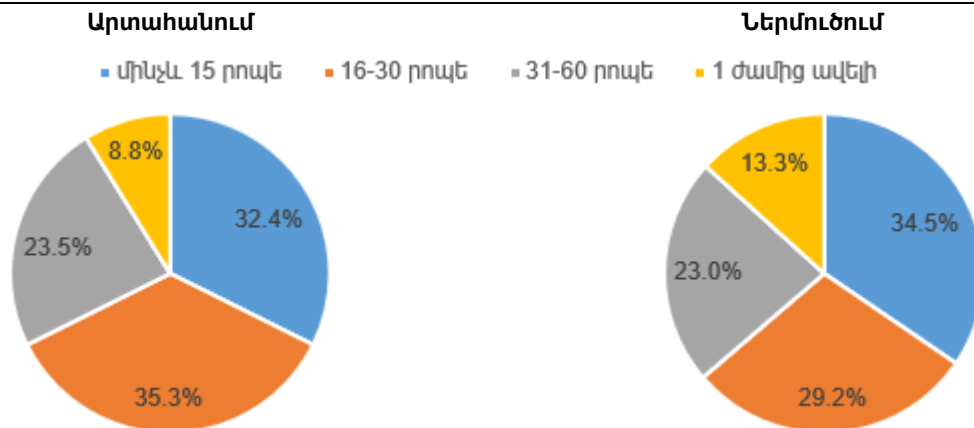
Նախորդ հետազոտության համեմատ բարելավել է ՏՄ-ների վիճակը «Կարմիր ուղի» ստանալու տեսանկյունից: 5.2%-ային կետով ավելացել է երբեք «Կարմիր ուղի» չստացած ՏՄ-ների մասնաբաժինը և 3.3%-ային կետով նվազել է երբևէ «Կարմիր ուղի» ստացողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 26](#): Կարծում ենք, որ այս փոփոխությունը պայմանավորված է ՊԵԿ-ի կողմից մաքսային ռիսկերի վերլուծության համակարգում իրականացված ռիսկային չափանիշների փոփոխություններով: ՏՄ-ները, ինչպես նաև ՖԽԶ մասնակիցները պնդում են, որ նախորդ տարիների համեմատ Էապես կրճատվել են ներմուծվող ապրանքի անվանման առաջին մի քան տառի համընկնմամբ (այսպես կոչվող «կեղծ մտավոր») «Կարմիր ուղի» ստանալու դեպքերը: Հարկ է նշել, որ սա ևս մեկ հաջողված բարեփոխումներից է, որ իրականացվել է մաքսային ծառայության կողմից:

Գծապատկեր 26 (Չարդ. 2.18) - Որքա՞ն հաճախ է մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտն ստանում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում, N₂₀₂₄=600, N₂₀₂₅=600



ԵԱՏՄ երկրներ արտահանման և ներմուծման ժամանակ վիճակագրական ձևի լրացման տևողությունը ՏՄ-ների մոտ մեծամասամբ տևում է 30 րոպեից պակաս՝ [Գծապատկեր 27](#): Այս մասին բարձրաձայնել է արտահանողների 67.7%-ը և ներմուծողների 63.7%-ը:

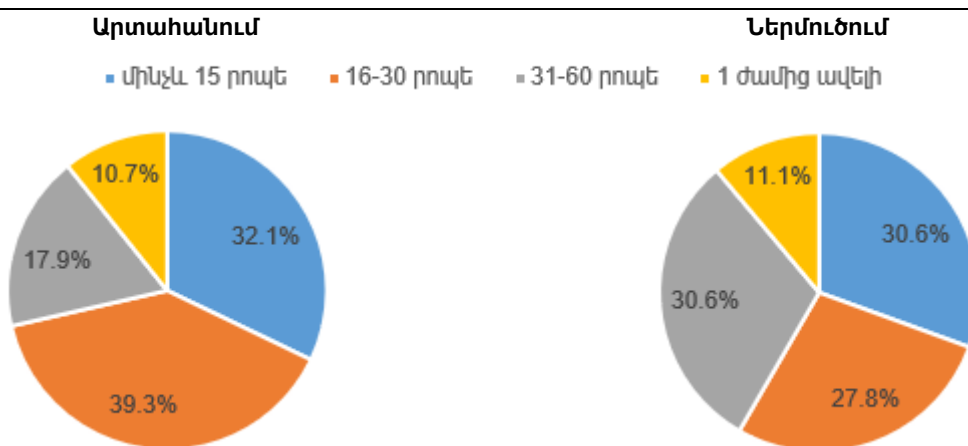
Գծապատկեր 27 (Յարգ. 2.19) - Որքա՞ն ժամանակ է ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում ԵԱՏՄ երկրներից/երկրներ ներմուծված/արտահանված ապրանքների մասով վիճակագրական ձևի լրացման համար, Նարտահանում=34, Ներմուծում=113



Նախորդ տարվա համեմատ 7.3%-ային կետով նվազել է արտահանողների և 5.2%-ային կետով ներմուծողների շրջանում վիճակագրական ձևի լրացման համար 30 րոպեից պակաս ծախսողների մասնաբաժինը:

Համանման պատկեր է նաև հարկային հայտարարագրի լրացման պարագայում [Գծապատկեր 28](#): Արտահանողների դեպքում այն լրացնելու համար 30 րոպեից պակաս է ծախսում 71.4%-ը, իսկ ներմուծողների դեպքում՝ 58.4%-ը: Այս դեպքում ևս նախորդ տարվա համեմատ նվազել է 30 րոպեից պակաս հարկային հայտարարագրի լրացման համար ծախսող ՏՄ-ների մասնաբաժինը՝ արտահանման պարագայում 4.2%-ային կետով, իսկ ներմուծման դեպքում՝ 6.5%-ային կետով:

Գծապատկեր 28 (Յարգ. 2.20) - Որքա՞ն ժամանակ է ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում յուրաքանչյուր անգամ ԵԱՏՄ երկրներից/երկրներ ներմուծման/արտահանման դեպքում ապրանքների ներմուծման և անուղղակի հարկերի վճարման մասին հայտարարության լրացման համար, Նարտահանում=28, Ներմուծում=108



Արտահանվող և ներմուծվող ապրանքների տեղափոխման համար հարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնողների և բեռնափոխադրողների զգալի մասը հիմնականում օգտվում է ցամաքային բեռնափոխադրման տարբերակից, իսկ մաքսային միջնորդներն էլ հիմնականում ցամաքային ճանապարհով տեղափոխվող բեռների մաքսային ձևակերպումներ են իրականացնում՝ [Աղյուսակ 35](#):

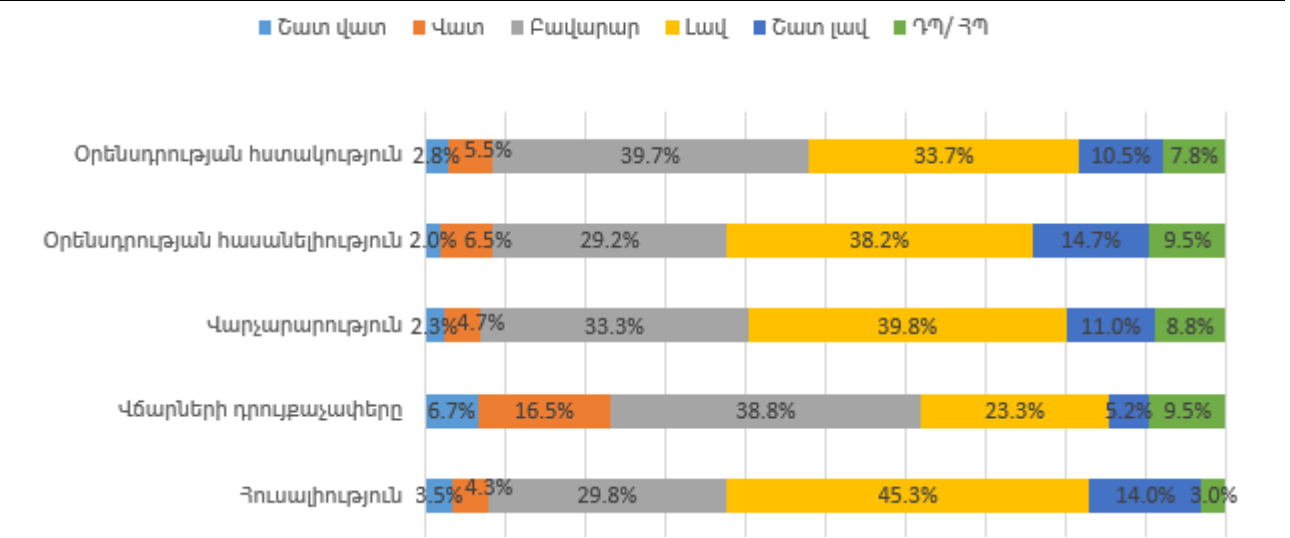
Աղյուսակ 35 (Հարց. 2.21, 2.22) - Նշվածներից ո՞ր եղանակով եք առավելապես իրականացնում արտաքին տնտեսական գործունեության համար անհրաժեշտ միջազգային փոխադրում և/կամ ներմուծում/արտահանում կամ ո՞ր եղանակով ժամանած/առաքված ապրանքների մաքսային ձևակերպումներն եք առավելապես իրականացնում , N=600

Բեռնափոխադրման տարրերակը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Ցամաքային	335	65.6%	29	70.7%	47	97.9%	382	63.7%
Օդային	71	13.9%	6	14.6%	0	0.0%	71	11.8%
Փոստային	2	0.4%	4	9.8%	0	0.0%	2	0.3%
Խառը	103	20.2%	2	4.9%	1	2.1%	104	17.3%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

5.3 ՏԵՂԵԿԱՑՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆ ԱՄՔՍԱՅԻՆ ՕՐԵՆՍԴՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ ԵՎ ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆԸ ԱՄՔՍԱՅԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

Մաքսային վարչարարության և համակարգի այլ տարրերի գնահատման համար SU-ներին խնդրել ենք դրանք գնահատել «շատ վատ»-ից մինչև «շատ լավ»՝ [Գծապատկեր 29](#): Ըստ այդմ «վատ» և «շատ վատ» գնահատականի ամենամեծ մասնաբաժինը ստացել է մաքսային վճարների դրույքաչափը՝ 23.2%, իսկ մյուս տարրերի դեպքում այս գնահատականը չի գերազանցում 8.5%-ը: Ուստի պետք է փաստենք, որ SU-ների մեծամասնությունը մաքսային համակարգի տարրերը գնահատում է «բավարար», «լավ» կամ «շատ լավ»:

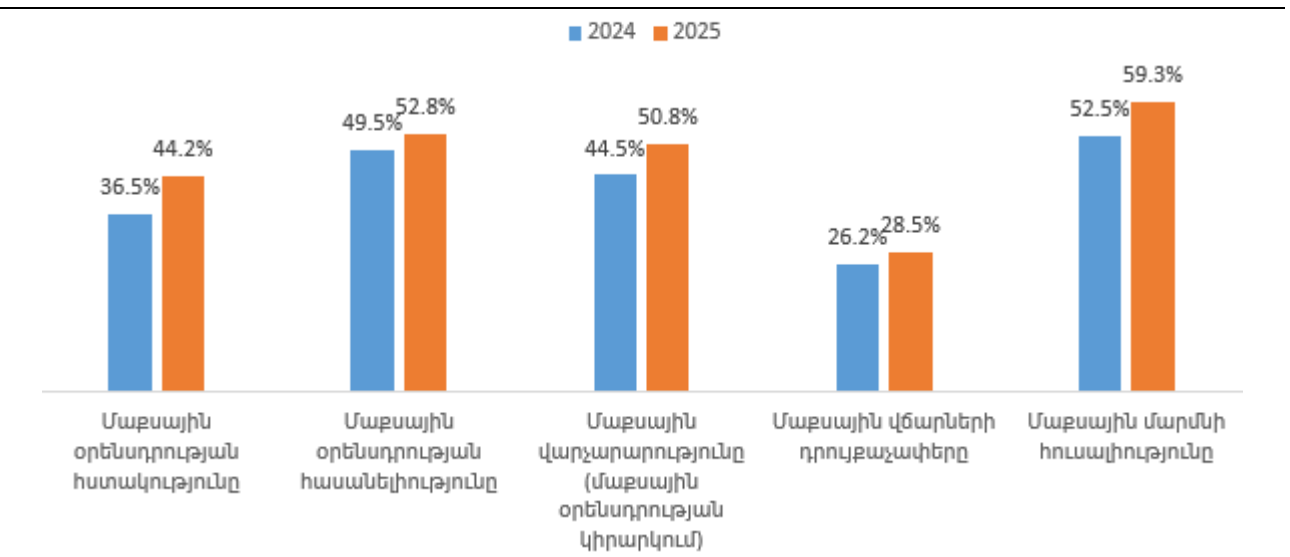
Գծապատկեր 29 (Հարց. 3.1) - Գնահատեք, խնդրեմ, մաքսային համակարգի հետևյալ տարրերը, N=600



Նախորդ վերլուծության համապատասխան գնահատականների հետ համեմատական վերլուծության համար դիտարկենք մաքսային համակարգի տարրերը «լավ» կամ «շատ լավ» գնահատած SU-ների մասնաբաժինների փոփոխությունը՝ [Գծապատկեր 30](#):

Ինչպես նախորդ, այնպես էլ սույն հետազոտության արդյունքներով ամենաշատ դրական գնահատականներ ստացել են մաքսային մարմնի հոսսալիությունը ու մաքսային օրենսդրության հասանելիությունը: Բոլոր տարրերի պարագայում «լավ» կամ «շատ լավ» գնահատած SU-ների մասնաբաժինը նախորդ տարվա համեմատ ավելացել է: Ամենամեծ դրական փոփոխությունն արձանագրվել է մաքսային օրենսդրության հստակության տեսանկյունից՝ 7.7%-ային կետով:

Գծապատկեր 30 (Չարգ. 3.1) - Մաքսային համակարգի տարրերը լավ կամ շատ լավ գնահատած ռեսպոնդենտները, 2024-2025թթ., N₂₀₂₄=600, N₂₀₂₅=600



ՖԻԲ-ներից ստացված արդյունքներ

- ՖԻԲ մասնակիցները նշում են, որ մաքսային մարմնի հոսսափոխության բարձրացման տեսանկյունից շատ կարևոր է մաքսային ծառայողների մասնագիտական պատրաստվածության մակարդակը:
- Տարբեր խմբերի գնահատմամբ՝ մաքսային ծառայողների մասնագիտական որակները ընդհանուր առմամբ գնահատվում են միջինից բարձր, սակայն առկա են համակարգային խնդիրներ՝ կապված փորձի, վստահության, մասնագիտացման և որոշումների կայացման ինքնուրույնության հետ:
- Ներմուծողների դիտարկմամբ՝ ընդհանուր առմամբ առկա է դրական զարգացում:
- Արտահանողների, մաքսային միջնորդների փորձը ցույց է տալիս, որ հիմնական խնդիրը ոչ այնքան գիտելիքի բացակայությունն է, որքան ինքնուրույն որոշում կայացնելու սահմանափակ հնարավորությունը և անվստահության գործոնը: Նշվել է, որ մաքսային տեսուչները հաճախ խուսափում են պատասխանատվությունից և նախընտրում են ընտրել առավել «անվտանգ» տարբերակը (օրինակ՝ ավելի բարձր դրույքաչափ ունեցող ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրով դասակարգել ապրանքը), ինչը բերում է ՏՄ-ների համար հավելյալ ֆինանսական ծախսեր: Բացի այդ, հաճախ որոշումները կախված են վերադաս աշխատակիցներից, ինչի պատճառով գործընթացը ձգձգվում է: Նշվել են նաև դեպքեր, երբ նույն ապրանքի վերաբերյալ հակասական գնահատականներ են տրվել՝ պայմանավորված տարբեր աշխատակիցների ներգրավվածությամբ:
- Փոխադրողների գնահատականներն առավել քննադատական են. նշվել է, որ որոշ սահմանային կետերում աշխատակիցները բավարար չափով չեն տիրապետում ապրանքների դասակարգմանը և կիրառելի ընթացակարգերին: Հաճախ հարցերին չեն կարողանում պատասխանել կամ ուղղորդում են դիմել վերադասին, ով սակայն հասանելի չէ: Նշվել է նաև, որ տարբեր հերթափոխներում կիրառվող մոտեցումները տարբեր են, ինչն ստեղծում է անկանխատեսելիություն: Առանձին դեպքերում, ինչում են նաև սուբյեկտիվության և գործընթացների արհեստական ձգձգման վերաբերյալ մտահոգություններ:
- Ընդհանուր առմամբ, բոլոր խմբերը համակարծիք են, որ համակարգում առկա են մասնագիտական ներուժ և դրական փոփոխություններ, սակայն անհրաժեշտ է զարգացնել ոլորտային մասնագիտացումը, բարձրացնել մաքսային տեսուչների ինքնուրույնության և պատասխանատվության մակարդակը, ինչպես նաև ապահովել միասնական և կանխատեսելի կիրառման պրակտիկա:

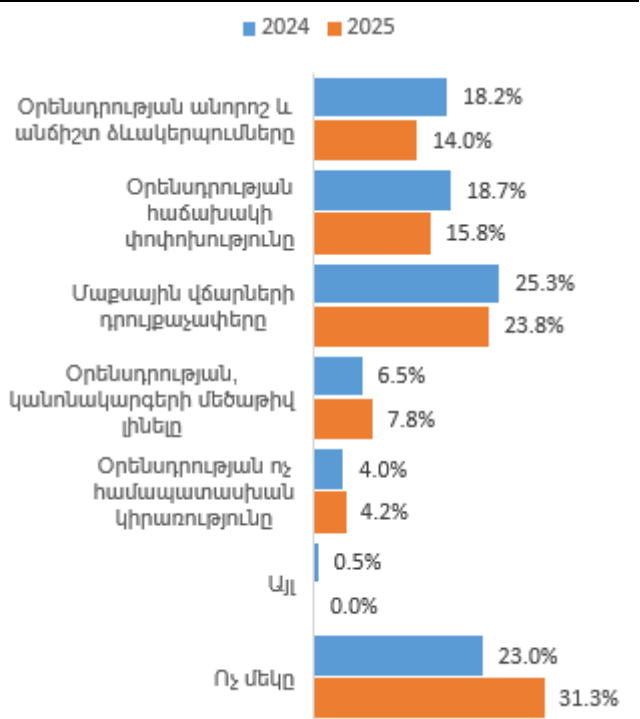
SU-ների գործունեությանն առավելապես խանգարող օրենսդրության տարրերը ինչպես նախորդ հետազոտության ժամանակ, այնպես և այժմ մաքսային վճարների դրույքաչափերն են. 2024թ. այս խնդիրը բարձրաձայնած SU-ները 25.3% էին, 2025թ.՝ 23.8%՝ **Գծապատկեր 31**: Ավելացել է SU-ների դժգոհությունը օրենսդրության, ընթացակարգերի մեծաթիվ լինելուց՝ 1.3%-ային կետով: Մյուս խնդիրներից դժգոհությունները նվազել են կամ գրեթե չեն փոխվել: Ավելացել է նաև SU-ների

մասնաբաժինը, որոնք գտնում են, որ իրենց գործունեությանը մաքսային օրենսդրության որևէ խնդիր չի խանգարում:

Հատկանշական է նաև, որ SU-ների առանձին խմբերի տեսանկյունից առաջնահերթ խանգարող խնդիրները տարբեր են՝ [Աղյուսակ 36](#): ԱՏԳ իրականացնողների և բեռնափոխադրողների համար ամենաշատ խանգարող խնդիրը մաքսային վճարների դրույքաչափն է (26.2% և 16.7%), մաքսային միջնորդների համար՝ օրենսդրության հաճախակի փոփոխությունը (31.7%):

Աղյուսակ 36 (Հարց. 3.2) - Ըստ Ձեզ՝ մաքսային օրենսդրության ո՞ր խնդիրն է առավել շատ խանգարում Ձեր կամ Ձեր նման բիզնեսներին, N=600

Գծապատկեր 31 (Հարց. 3.2) - SU-ների գործունեությանն առավելապես խանգարող խնդիրները մաքսային օրենսդրությունում, 2024-2025թթ., N=600



Խնդրի բնույթը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Մաքսային օրենսդրության անորոշ և անճիշտ ձևակերպումները, երկիմաստ կետերը	71	13.9%	8	19.5%	5	10.4%	84	14.0%
Օրենսդրության հաճախակի փոփոխությունը	76	14.9%	13	31.7%	6	12.5%	95	15.8%
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	134	26.2%	1	2.4%	8	16.7%	143	23.8%
Օրենսդրության, կանոնակարգերի և ընթացակարգերի մեծաթիվ լինելը	38	7.4%	9	22.0%		0.0%	47	7.8%
Օրենսդրության ոչ համապատասխան կիրառությունը	19	3.7%	4	9.8%	2	4.2%	25	4.2%
Ոչ մեկը	158	30.9%	5	12.2%	25	52.1%	188	31.3%
ԴՊ	15	2.9%	1	2.4%	2	4.2%	18	3.0%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Ֆեյբ-ներից ստացված արդյունքներ

- Մաքսային միջնորդների, ներմուծողների և արտահանողների կարծիքով մաքսային օրենսդրությունը բարդ է, ծավալուն և հաճախ փոփոխվող:
- Բոլոր խմբերի դիտարկմամբ օրենսդրական փոփոխությունների վերաբերյալ օրենսդրության վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիությունը սահմանափակ է: SU-ները հաճախ փոփոխությունների մասին տեղեկանում են միայն այն ժամանակ, երբ արդեն բախվում են գործնական խնդիրների կամ ենթարկվում են վարչական պատասխանատվության, իսկ նախնական իրազեկման արդյունավետ մեխանիզմներ փաստացի բացակայում են:

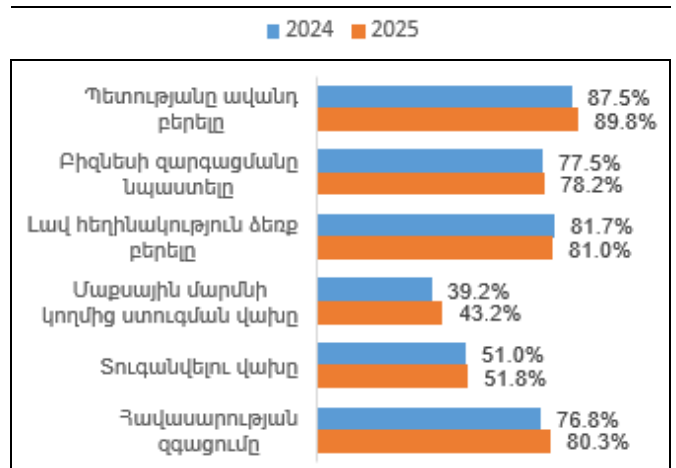
Արտահանողները հատկապես ընդգծել են, որ որոշ օրենսդրական փոփոխությունների մասին ոչ բավարար իրազեկվածությունը կարող է հանգեցնել լուրջ հետևանքների՝ այդ թվում ապրանքների առգրավման կամ պատասխանատվության կիրառման այլ միջոցների:

- Մաքսային միջնորդների և ներմուծողների կարծիքով օրենքների կիրառումը միատեսակ չէ և հաճախ կախված է կոնկրետ մաքսատնից կամ մաքսային ծառայողից:
- Միաժամանակ, բոլոր խմբերի կողմից նշվել է, որ օրենսդրական միասնական տեղեկատվական հարթակի բացակայությունը խորացնում է վերը նշված խնդիրները: Դիտարկվում է, որ նման հարթակի առկայությունը կարող էր հեշտացնել գործող օրենսդրության, փոփոխությունների և ապրանքների դասակարգման վերաբերյալ տեղեկատվության հասանելիությունը, սակայն միևնույն ժամանակ ընդգծվել է, որ նման համակարգը պետք է լինի հստակ, ֆիլտրացված և հավաստի տեղեկատվությամբ, քանի որ ոչ ճիշտ կամ թերի տվյալները կարող են լրացուցիչ շփոթություն առաջացնել:
- Անհրաժեշտ է հստակ նշել տեղեկատվական հարթակի ուղղորդող բնույթի մասին՝ դրանում արտացոլված տեղեկատվությունը որպես վերջնական օրենսդրական հիմք չհանդիսանալու վերաբերյալ ակնկալիքները:

Վերլուծվել է նաև SU-ների համար մաքսային պարտավորությունները կատարելու պատճառների կարևորությունը: Ըստ այդմ՝ ռեսպոնդենտներին խնդրել ենք գնահատել, թե որքանով են ներկայացված պատճառները կարևոր իրենց համար մաքսային պարտավորություններն ազնվորեն ու պատշաճ կատարելու համար:

Հարցման արդյունքները վկայում են, որ ինչպես և նախորդ հետազոտության ժամանակ, այժմ ևս մաքսային մարմնի կողմից ստուգման կամ տուգանվելու վախը ամենաքիչն է ստիպում ռեսպոնդենտներին իրենց մաքսային պարտավորությունները ազնվորեն կատարել, փոխարենը ինչպես և նախորդ տարի՝ նրանք հիմնականում կարևորում են պետության առաջ իրենց պարտքը կատարելու հանգամանքը և լավ հեղինակություն ձեռք բերելը: Ընդ որում, այս օրինակափությունը պահպանվում է ռեսպոնդենտների բոլոր խմբերում՝ **Գծապատկեր 32:**

Գծապատկեր 32 - (Հարց. 3.3) - Ըստ Ձեզ՝ ԱՏԳ իրականացնող կազմակերպությունների համար մաքսային պարտավորություններն ազնվորեն կատարելու հետևյալ դրդապատճառները որքանով են կարևոր . որոշ չափով կամ շատ կարևոր համարողները, N=600



Ստվերում գործել փորձող ԱՏԳ SU-ների միտումները ևս համարժեք են նախորդ հետազոտության արդյունքների հետ՝ **Աղյուսակ 37:** Ռեսպոնդենտների 41.5% դժվարացել է պատասխանել այս հարցին, իսկ 46.7%-ը գտնում է, որ ԱՏԳ գործունեություն իրականացնողների նվազ, քան 40%-ն է փորձում թաքցնել իր գործունեության վերաբերյալ ճշգրիտ տեղեկատվությունը:

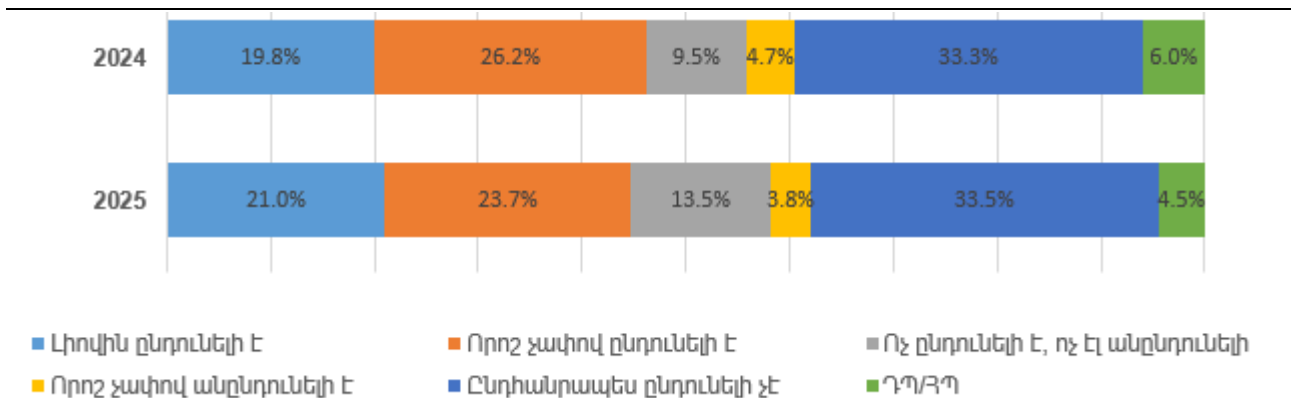
Աղյուսակ 37 (Հարց. 3.4) - Ըստ Ձեզ՝ ԱՏԳ մասնակիցների ո՞ր մասն է փորձում թաքցնել իր գործունեության վերաբերյալ ճշգրիտ և ամբողջական տեղեկատվությունը, N=600

Տեղեկատվությունը թաքցնող ԱՏԳ-ների մասնաբաժինը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
0-20% ներառյալ	180	35.2%	29	70.7%	19	39.6%	228	38.0%
20-40% ներառյալ	49	9.6%	1	2.4%	2	4.2%	52	8.7%
40-60% ներառյալ	31	6.1%	3	7.3%	2	4.2%	36	6.0%
60-80% ներառյալ	16	3.1%	0	0.0%	1	2.1%	17	2.8%
80%-ից ավելի	16	3.1%	0	0.0%	2	4.2%	18	3.0%

Տեղեկատվությունը թաքցնող ԱՏԳ-ների մասնաբաժինը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
ԴՊ/ՀԴ	219	42.9%	8	19.5%	22	45.8%	249	41.5%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Օրենսդրական բացերի օգտագործումը մաքսային վճարները կրճատելու տեսանկյունից ընդունելի և լիովին ընդունելի է համարել հարցվածների 44.7%-ը ([Աղյուսակ 38](#)) : Նախորդ հետազոտության համեմատ մաքսային վճարները կրճատելու համար օրենսդրական բացերի օգտագործումը ընդունելի համարող ռեսպոնդենտների կազմը որոշակի փոփոխություն է կրել. շուրջ 1.3%-ային կետով նվազել են այս հանգամանքը ընդունելի կամ լիովին ընդունելի համարող ՏՄ-ների մասնաբաժինը: Նվազել է նաև օրենսդրական բացերի օգտագործումը անընդունելի համարողների մասնաբաժինը: Փոխարենը 4%-ային կետով ավելացել է չեզոք դիրքորոշում ունեցողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 33](#):

Գծապատկեր 33 (Հարց. 3.5) - Ըստ Ձեզ՝ որքանով է ընդունելի արտաքին տնտեսական գործունեության մասնակիցների կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար, N=600



Ընդ որում, մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար որոշ չափով ընդունելի կամ լիովին ընդունելի են համարել տղամարդկանց 46.5%-ը, իսկ կանանց 44.5%-ը՝ [Խաչածև աղյուսակ 8](#):

Աղյուսակ 38 (Հարց. 3.5) - Ըստ Ձեզ՝ որքանով է ընդունելի արտաքին տնտեսական գործունեության մասնակիցների կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար, N=600

Որքանով է ընդունելի	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Լիովին ընդունելի է	101	19.8%	9	22.0%	16	33.3%	126	21.0%
Որոշ չափով ընդունելի է	123	24.1%	8	19.5%	11	22.9%	142	23.7%
Ոչ ընդունելի է, ոչ էլ անընդունելի	74	14.5%	4	9.8%	3	6.3%	81	13.5%
Որոշ չափով անընդունելի է	20	3.9%	1	2.4%	2	4.2%	23	3.8%
Ընդհանրապես ընդունելի չէ	174	34.1%	17	41.5%	10	20.8%	201	33.5%
ԴՊ/ՀԴ	19	3.7%	2	4.9%	6	12.5%	27	4.5%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Իրենց գործունեության վերաբերյալ ճշգրիտ տեղեկատվությունը թաքցրած ԱՏԳ-ների նկատմամբ կիրառվող պատժամիջոցները չփոփոխելուն կողմ է արտահայտվել հարցմանը մասնակցածների 36.7%-ը, դրան հաջորդում են պատժամիջոցները մեղմացնելու կողմնակիցները՝ 33.2%՝ [Աղյուսակ 39](#):

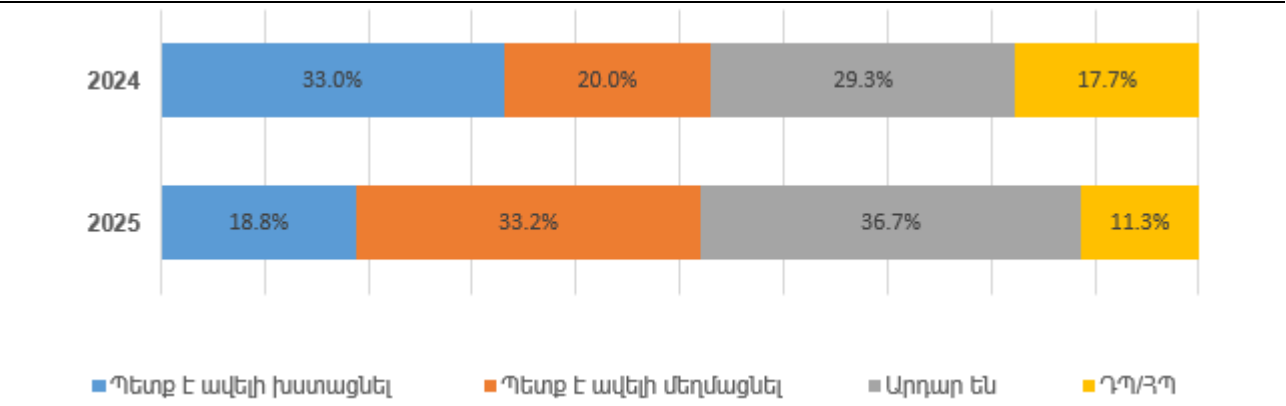
Այդուհանդերձ առանձին խումբ SU-ների պատասխաններում, պատժամիջոցները չփոփոխելու, մեղմացնելու կամ ավելի խստացնելու վերաբերյալ դիրքորոշումը որոշակիորեն տարբերվում է՝ ԱՏԳ իրականացնողներն ավելի շատ կողմ են արտահայտվել այն մտքին, որ պատժամիջոցներն արդար են, իսկ մաքսային միջնորդներն ու բեռնափոխադրողները կողմ են դրանք մեղմացնելուն:

Աղյուսակ 39 (Չարց. 3.6) - Ըստ Ձեզ՝ ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում, N=600

Գնահատական	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Պետք է ավելի խստացնել	98	19.2%	4	9.8%	11	22.9%	113	18.8%
Պետք է ավելի մեղմացնել	157	30.7%	23	56.1%	19	39.6%	199	33.2%
Արդար են	192	37.6%	13	31.7%	15	31.3%	220	36.7%
ԴՊ/ՅԴ	64	12.5%	1	2.4%	3	6.3%	68	11.3%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ 13.2%-ային կեսով ավելացել են պատժամիջոցները մեղմելու, իսկ 7.3%-ային կեսով չփոփոխելու կողմնակիցները՝ [Գծապատկեր 34](#):

Գծապատկեր 34 - (Չարց. 3.6) - Ըստ Ձեզ՝ ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում, N=600



Մաքսային վարչարարության բարելավման կարիք ունեցող հիմնական ուղղությունները ներկայացված են [Աղյուսակ 40](#)-ում: Ամենաշատ բարելավման կարիք ունեցող ուղղությունը մաքսային ձևակերպումներն են՝ 41.3%, որին հաջորդում են սահմանահատման ընթացակարգերը՝ 11.0%: Մաքսային վարչարարության մյուս ուղղությունների բարելավման մասին նշող ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը չի գերազանցում 7%-ը:

Մաքսային ձևակերպումների բարելավման անհրաժեշտությունը առաջնային է ինչպես ԱՏԳ իրականացնողների, այնպես էլ մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների տեսանկյունից: Հետաքրքրական է այն հանգամանքը, որ բավականին մեծ թվով ԱՏԳ իրականացնողներ՝ 22.9% և բեռնափոխադրողներ՝ 20.8%, մաքսային վարչարարության նշված որևիցե ուղղությամբ բարելավման կարիք չեն տեսնում: Մաքսային միջնորդների կողմից բարձրաձայնված բարելավման հաջորդ ուղղությունը մաքսային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվությունն է՝ 12.2%, իսկ բեռնափոխադրողների համար՝ սահմանահատման ընթացակարգերը՝ 29.2%:

Ի տարբերություն ընդհանուր միտումների, SU-ների առանձին խմբերում բարելավման անհրաժեշտություն ունեցող ուղղությունների մասնաբաժինները որոշակիորեն տարբեր են, ինչը օբյեկտիվորեն բխում է նրանց գործունեության առանձնահատկություններից: Մասնավորապես,

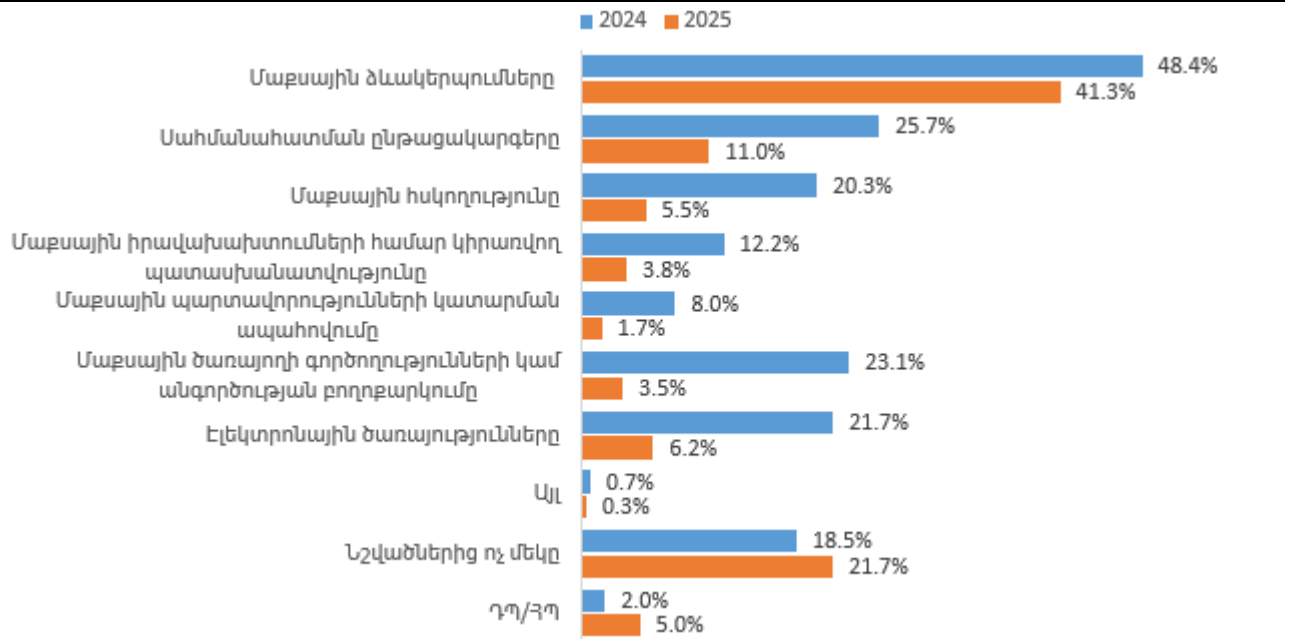
մաքսային միջնորդների տեսանկյունից առավել անհրաժեշտ է բարեփոխումներ կատարել մաքսային ձևակերպումներում և մաքսային ծառայողների գործունեության կամ անգործության բողոքարկման ուղղությամբ:

Աղյուսակ 40 (Չարգ. 3.7) - Գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից, ըստ Ձեզ, մաքսային վարչարարության հատկապես ո՞ր ուղղություններն ունեն հետագա բարելավման կարիք, N=600

Բարելավման կարիք ունեցող ուղղությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=511	%	N=41	%	N=48	%	N=600	%
Մաքսային ձևակերպումները (մաքսատների աշխատանքը)	202	39.5%	26	63.4%	20	41.7%	248	41.3%
Սահմանափակումների ընթացակարգերը	50	9.8%	2	4.9%	14	29.2%	66	11.0%
Մաքսային հսկողությունը	31	6.1%	2	4.9%	0	0.0%	33	5.5%
Մաքսային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվությունը	17	3.3%	5	12.2%	1	2.1%	23	3.8%
Մաքսային պարտավորությունների կատարման ապահովումը	8	1.6%	2	4.9%	0	0.0%	10	1.7%
Մաքսային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկումը	20	3.9%	1	2.4%	0	0.0%	21	3.5%
Էլեկտրոնային ծառայությունները	35	6.8%	0	0.0%	2	4.2%	37	6.2%
Այլ	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%
Նշվածներից ոչ մեկը	117	22.9%	3	7.3%	10	20.8%	130	21.7%
ԴՊ	29	5.7%	0	0.0%	1	2.1%	30	5.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատ նվազել է բոլոր ուղղություններում բարելավման անհրաժեշտությունը և 3.2%-ային կետով ավելացել է ՏՄ-ների մասնաբաժինը, որոնց կարծիքով նշված ուղղություններից որևէ մեկը չունի բարելավման անհրաժեշտություն՝ [Գծապատկեր 35](#):

Գծապատկեր 35 (Չարգ. 3.7) - Գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից, ըստ Ձեզ, մաքսային վարչարարության հատկապես ո՞ր ուղղություններն ունեն հետագա բարելավման կարիք, N=600



5.4 ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՔԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՄԱՐՄՆԻ ԿՈՐՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՐ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՐ

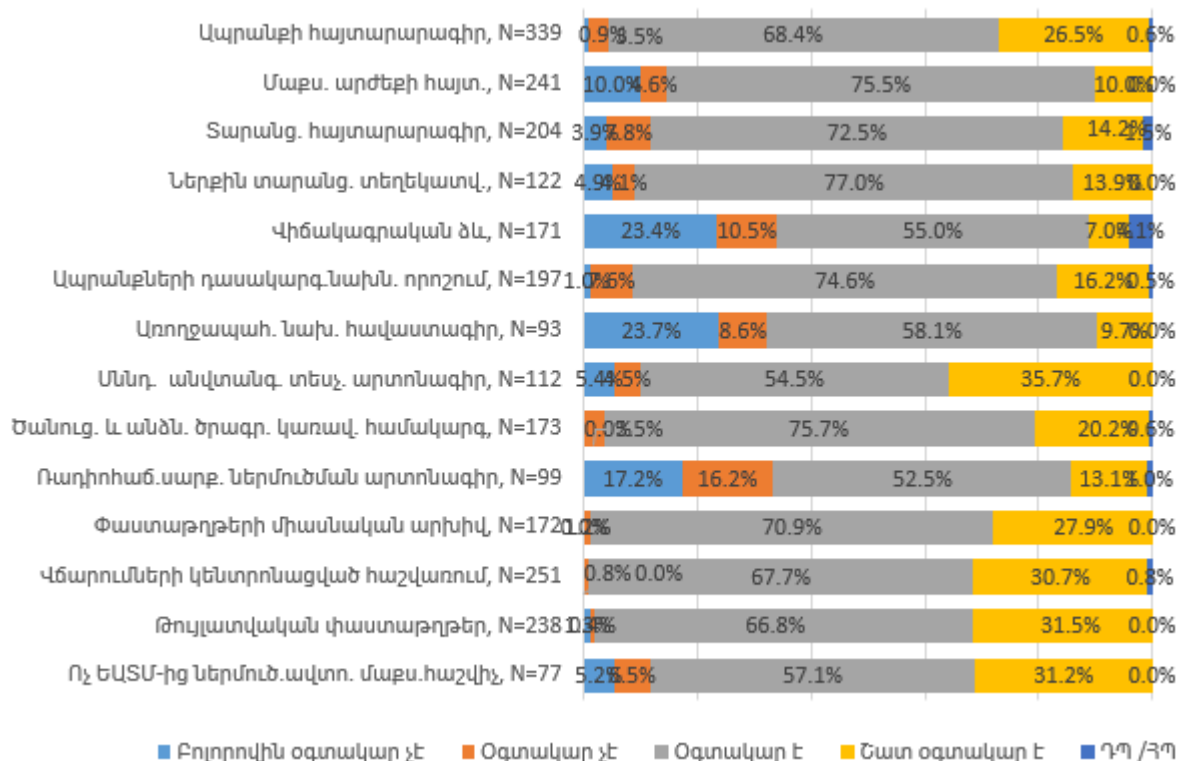
Մաքսային մարմնի կողմից մատուցվող էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարության գնահատումն իրականացվել է յուրաքանչյուր ծառայությունից օգտվողների շրջանում՝ [Գծապատկեր 36](#):

Որպես **ամենաբարձր օգտակարություն ունեցող** էլեկտրոնային ծառայություն առանձնացվում է փաստաթղթերի միասնական արխիվը՝ 99%, վճարումների կենտրոնացված հաշվառումը և «Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով թույլատվական փաստաթղթերի ստացումը՝ յուրաքանչյուրը 98% օգտակար և շատ օգտակար մասնաբաժնով:

Որպես **ամենացածր օգտակարություն ունեցող** ծառայություն նշվում է վիճակագրական ձևը՝ 62% օգտակար կամ շատ օգտակար պատասխանների համախմբությամբ:

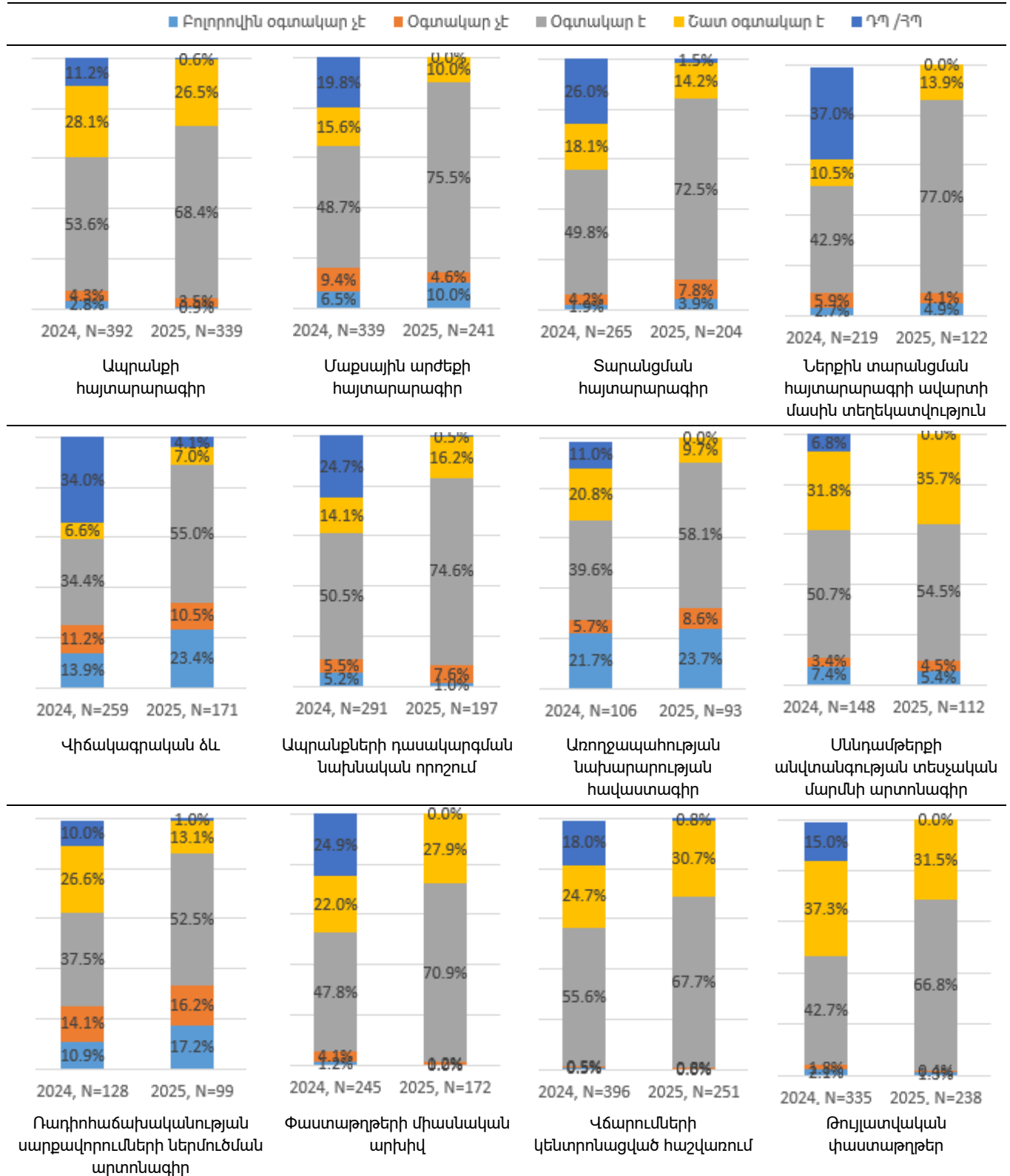
Որպես **ոչ օգտակար ծառայություն** ամենամեծ մասնաբաժինը ստացել է վիճակագրական ձևը՝ 34% և Առողջապահության նախարարության հավաստագիրը՝ 28% օգտակար չէ կամ բոլորովին օգտակար չէ պատասխանների համախմբությամբ: Վիճակագրական ձևից հիմնական դժգոհությունը պայմանավորված է, ոչ թե ծառայության մատուցման որակով, այլ դրա ժամանակավրեպ լինելով: Ռեսպոնդենտների մեծ մասը նշում է, որ նույն տեղեկատվությունը լրացվում է նաև հարկային հաշվետվություններում, ռուստի և վիճակագրական ձևի առանձին լրացման հանգամանքը բնորոշում են որպես ժամանակի անտեղի կորուստ:

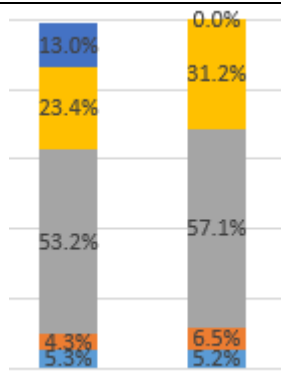
Գծապատկեր 36 - (Հարց. 4.1.ա) - Ինչպե՞ս կգնահատեք ՀՀ մաքսային ծառայության կողմից ներկայումս մատուցվող հետևյալ էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը. մասնաբաժինը օգտագործողների շրջանում



Նախորդ հետազոտության գնահատականների համեմատ սույն հետազոտության շրջանակում ավելացել է բոլոր էլեկտրոնային ծառայություններին տրվող «օգտակար է և շատ օգտակար է» գնահատականի մասնաբաժինը: Օգտակար կամ շատ օգտակար գնահատականների շրջանակում ամենաշատն աճել է ներքին տարանցման հայտարարագրի ավարտի մասին տեղեկատվության մասնաբաժինը՝ 38%-ային կետով՝ [Գծապատկեր 37](#):

Գծապատկեր 37 - (Չարգ. 4.1.ա) Էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը, 2024-2025թթ.





2024, N=94 2025, N=77

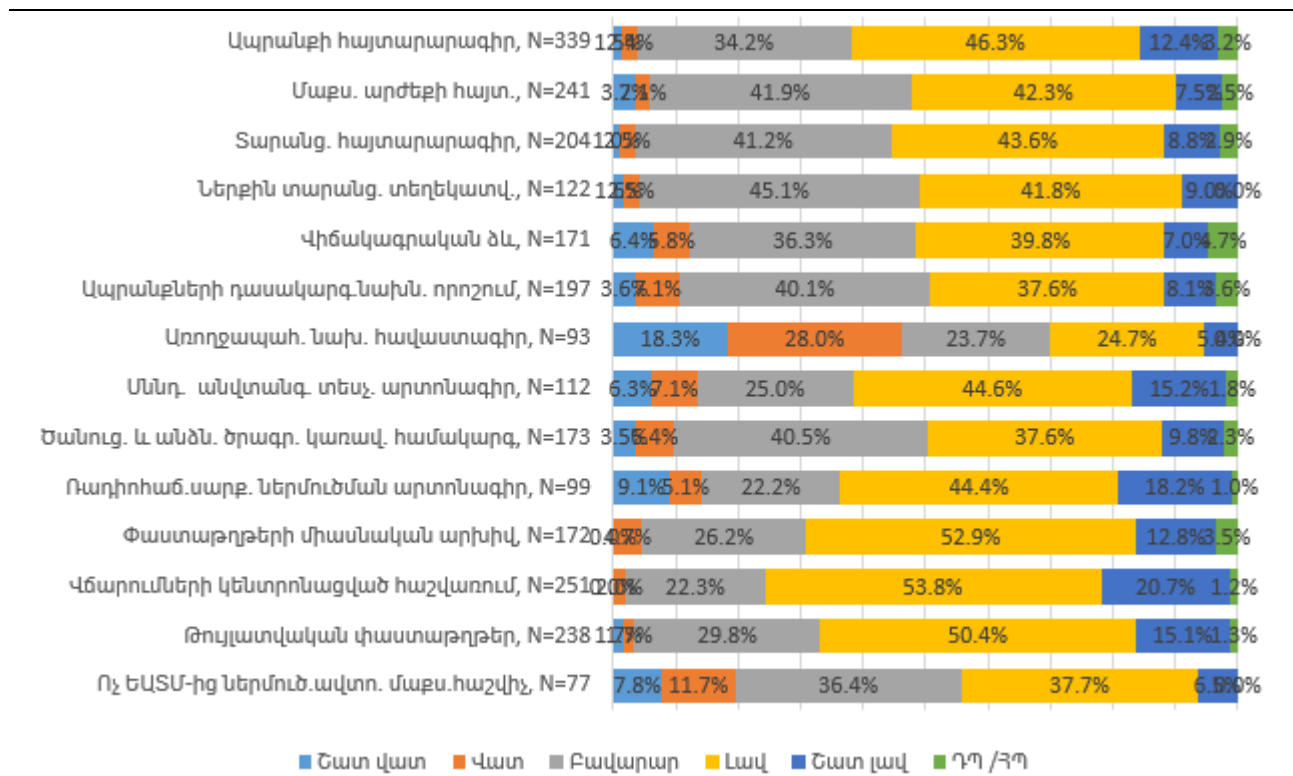
Ոչ ԵԱՏՄ երկրներից
ներմուծվող
ավտոտրանսպորտային
միջոցների
մաքսավճարների հաշվիչ

Օգտակարությունից զատ ռեսպոնդենտներին ինդիբել ենք գնահատել նաև Էլեկտրոնային ծառայությունների որակը՝ օգտագործելով «շատ վատ»-ից մինչև «շատ լավ» գնահատականները՝ **Գծապատկեր 38**: Ըստ այդմ՝ **ամենաքիչ «լավ և շատ լավ»** գնահատական ստացել է Առողջապահության նախարարության հավաստագիրը՝ 30.1% (նաորդ հետազոտության ժամանակ՝ 17.8%): **Ամենաշատ «լավ և շատ լավ»** գնահատական ստացել է Վճարումների կենտրոնացված հաշվառումը՝ 74.5% (նախորդ հետազոտության ժամանակ՝ 52.5%), դրան հաջորդում են Փաստաթղթերի միասնական արխիվը՝ 65.7% և «Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրումը և ապրանքի հայտարարագիրը՝ յուրաքանչյուրը 65.5%% (նախորդ հետազոտության ժամանակ՝ 35.9% և 45.5%):

Դիտարկելով առանձին խումբ SU-ների պատասխանները՝ կարող ենք նշել հետևյալը.

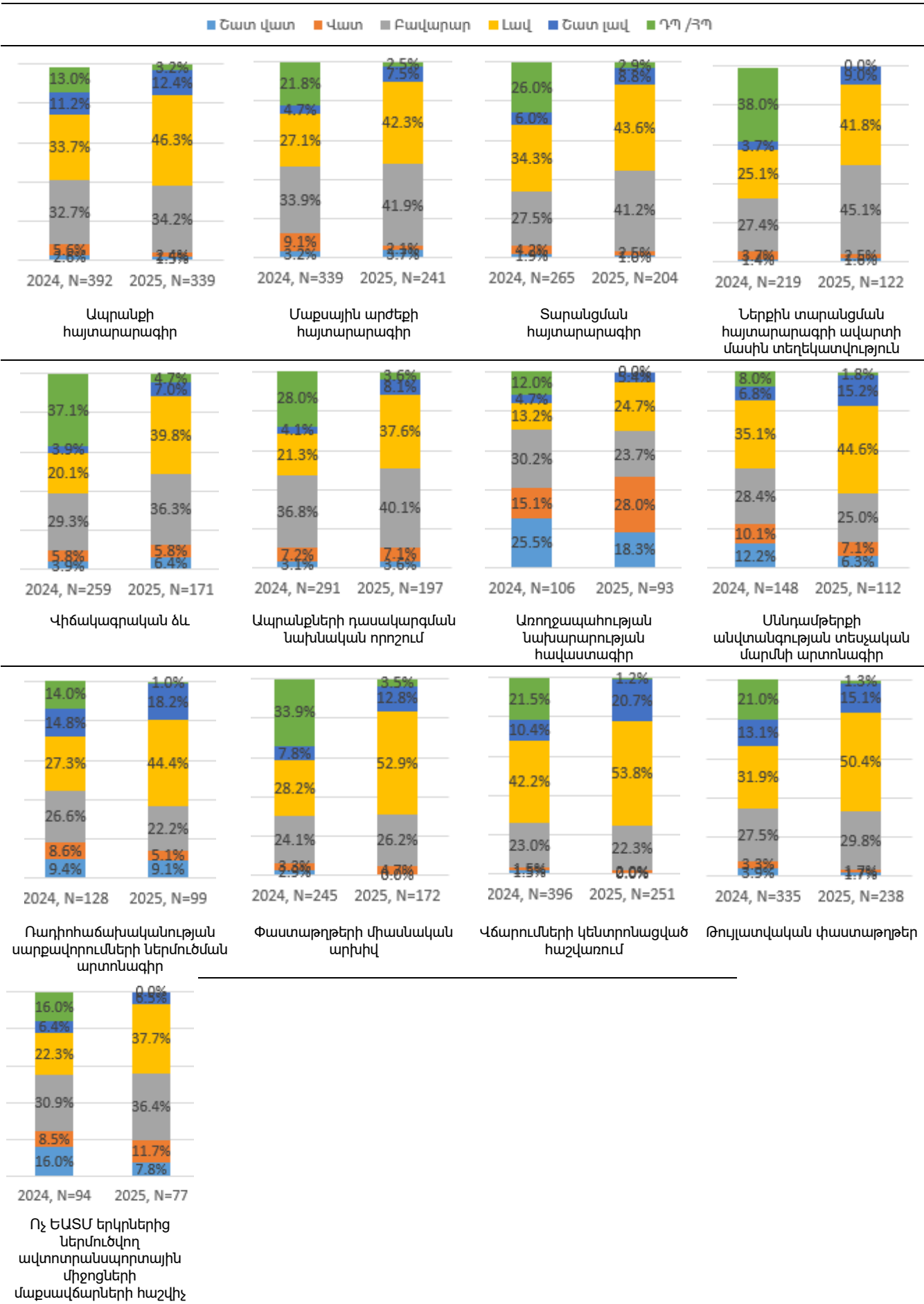
1. ԱՏԳ իրականացնողներն ամենաշատ «լավ և շատ լավ» գնահատական տվել են վճարումների կենտրոնացված հաշվառմանը (75.1%), իսկ ամենաշատ «բացասական» գնահատականը՝ Առողջապահության նախարարության հավաստագիրն (42.9%):
2. Մաքսային միջնորդները ամենաշատ «լավ և շատ լավ» գնահատական տվել են ՍԱՏՄ արտոնագրին (75%), իսկ ամենաշատ «բացասական» գնահատականը՝ Առողջապահության նախարարության հավաստագրին (52.8%):
3. Բեռնափոխադրողները ամենաշատ «լավ և շատ լավ» գնահատական տվել են Ռադիոհաճախականության սարքավորումների ներմուծման արտոնագրին և՝ Առողջապահության նախարարության արտոնագրին (100-ական %), իսկ ամենաշատ «բացասական» գնահատականը՝ ապրանքի դասակարգման նախնական որոշմանը և ՍԱՏՄ արտոնագրին (16.7-ական %):

Գծապատկեր 38 - (Չարց. 4.1.բ) Ինչպե՞ս կզնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը



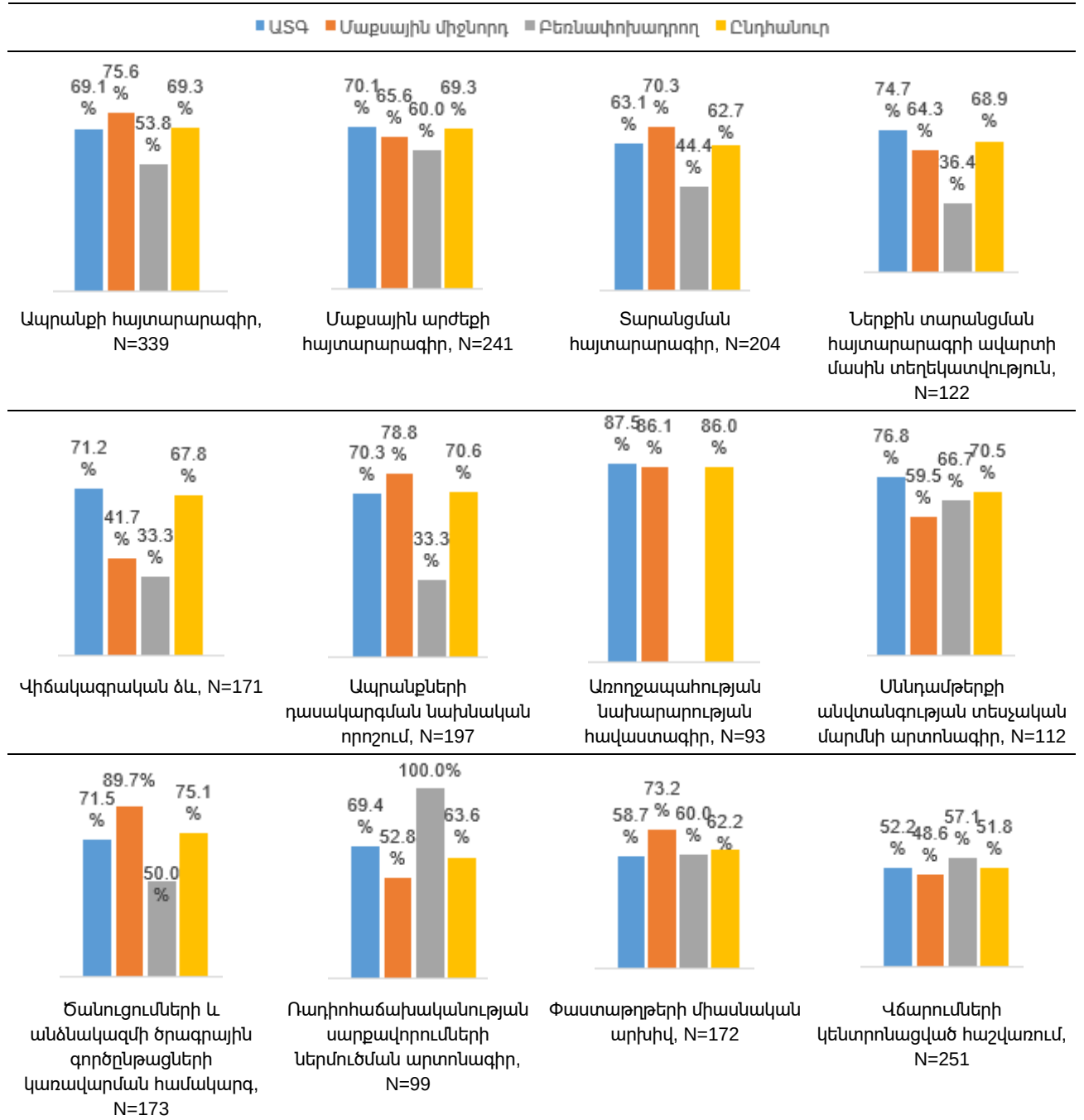
Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ աճել է բոլոր ծառայությունների որակը լավ կամ շատ լավ գնահատողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 39](#): Ընդ որում, ամենաշատը աճել է փաստաթղթերի միասնական արխիվի (30%-ային կետով), վիճակագրական ձևի (22%-ային կետով) «լավ և շատ լավ» գնահատականները:

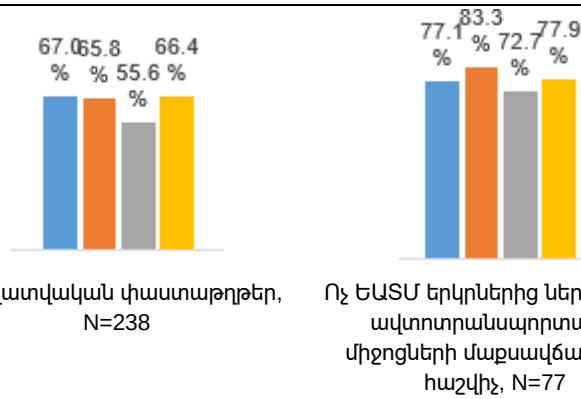
Գծապատկեր 39 - (Չարգ. 4.1.բ) Էլեկտրոնային ծառայությունների որակը, 2024-2025թթ.



Այդուհանդերձ, բոլոր էլեկտրոնային ծառայությունների պարագայում դրանց բարելավման անհրաժեշտության մասին բարձրաձայնում է ռեսպոնդենտների կեսից ավելին՝ [Գծապատկեր 40](#), պնդելով, որ անգամ եթե որակը գնահատել են «լավ», այդուհանդերձ բարելավման անհրաժեշտություն կա: Այնուամենայնիվ, հետագա բարելավման ամենամեծ կարիք, ըստ հարցվողների երեք խմբերի, ունի Առողջապահության նախարարության հավաստագրի ստացման ծառայությունը՝ 86.0%: Ընդ որում՝ դրա բարելավման անհրաժեշտությունը նախորդ տարվա համեմատ ավելացել է 8.6%-ային կետով:

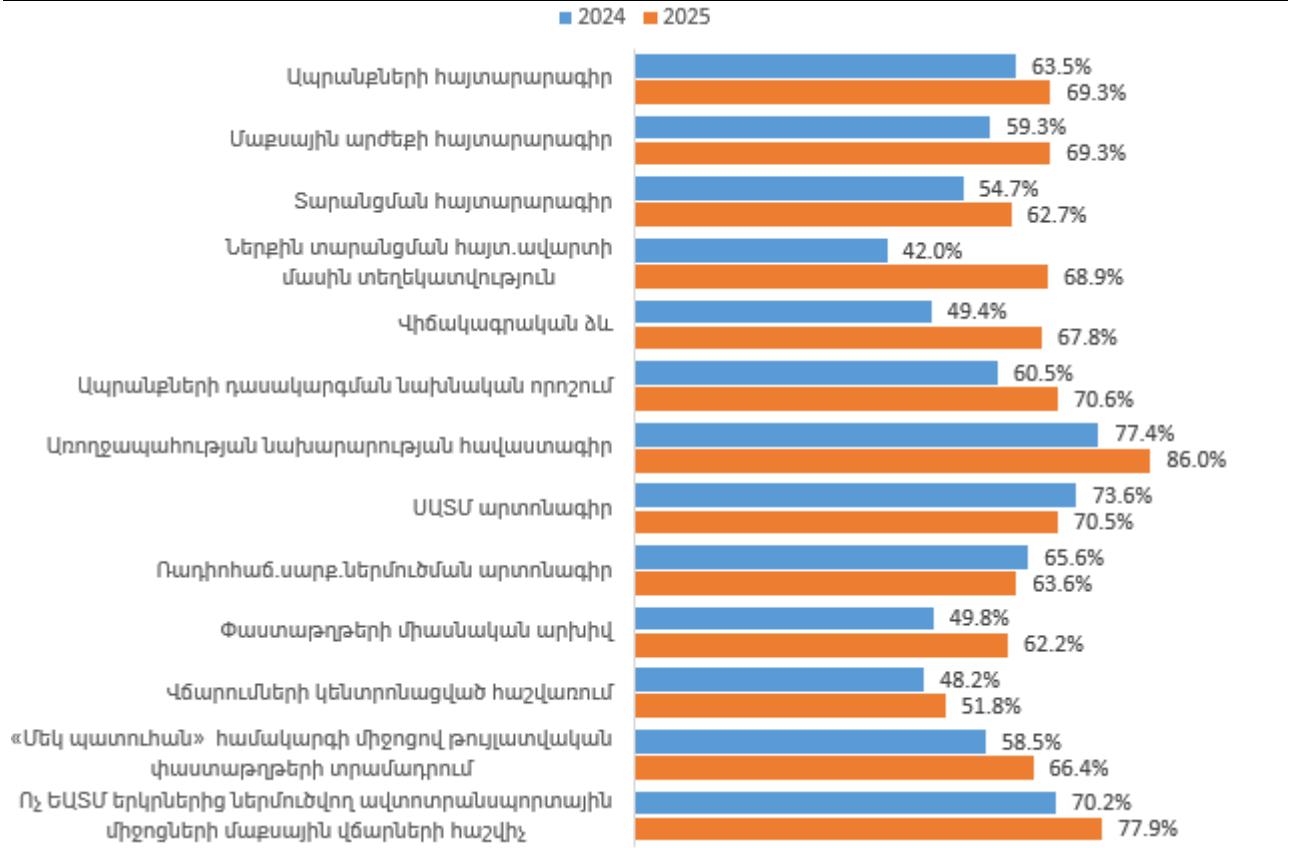
Գծապատկեր 40 - (Յարգ. 4.1.գ) - Նշեք, խնդրեմ, այն էլեկտրոնային ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն (% օգտագործողների մեջ)





Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ գրեթե բոլոր ծառայությունների դեպքում աճել է դրանց բարելավման անհրաժեշտության մասին վկայող SU-ների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 41](#): Կրճատվել է միայն ՍԱՏՄ արտոնագրի և ռադիոհաճախականության սարքավորումների ներմուծման արտոնագրի բարելավման անհրաժեշտությունը՝ համապատասխանաբար 3.6%-ային կետով և 2%-ային կետով:

Գծապատկեր 41 - (Չարգ. 4.1.գ) - Նշեք, ինչո՞ւմ, այն էլեկտրոնային ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն (% օգտագործողների մեջ), 2024թ., 2025թ.



ՖԻԶ-ներից ստացված արդյունքներ

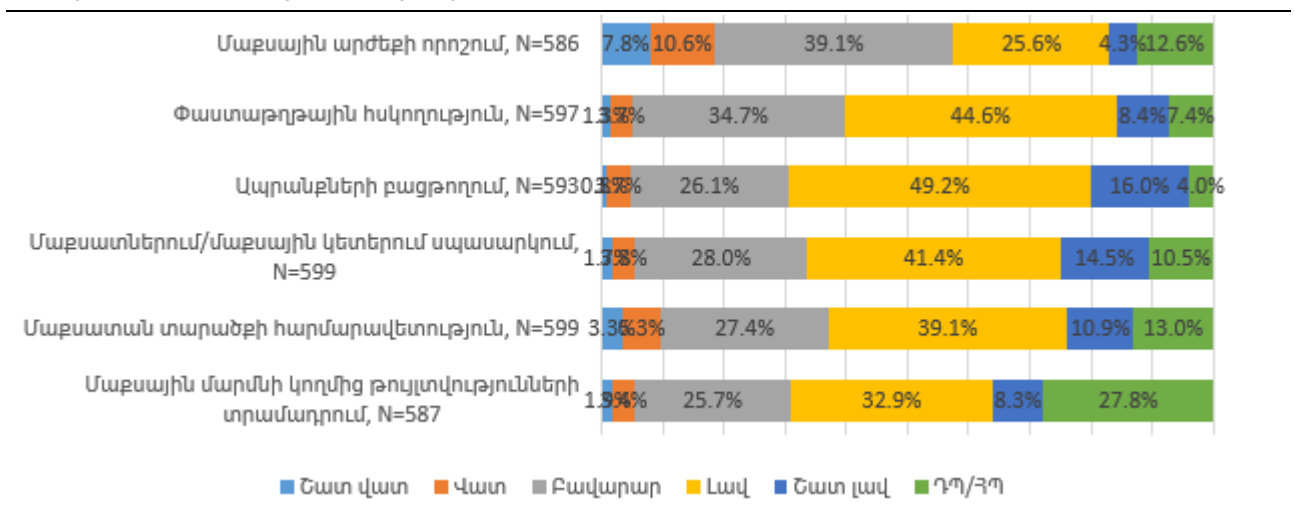
- ՖԻԶ մասնակիցները դրական են գնահատում ՊԵԿ-ի կողմից ներդրված և պարբերաբար թարմացվող էլեկտրոնային համակարգերն ու թվային գործիքները:
- ՖԻԶ մասնակիցների գնահատմամբ՝ ՊԵԿ-ի կողմից ներդրված էլեկտրոնային համակարգերը և թվային գործիքները ընդհանուր առմամբ ունեն էական դրական ազդեցություն. դրանք նպաստել են գործընթացների արագացմանը, թղթային գործառնությունների նվազմանը և ընդհանուր արդյունավետության բարձրացմանը: Նշվում է նաև, որ Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը հիմնականում գործում է արդյունավետ, և շատ դեպքերում դրա շնորհիվ ապրանքների բացթողումը իրականացվում է ժամանակին:

- Միևնույն ժամանակ, արձանագրվել են որոշ խնդիրներ, որոնք սահմանափակում են էլեկտրոնային համակարգի լիարժեք արդյունավետությունը: Մասնավորապես.
 1. Մաքսային ծառայողների կողմից ուղարկվող ծանուցումների բովանդակությունը հաճախ բավարար հստակ չէ («կասեցման պատճառ 1», «պատճառ 2» և այլն՝ առանց բացատրության):
 2. Տեղի են ունենում համակարգային խափանումներ, այդ թվում՝ Արտաքին առևտրի ազգային մեկ պատուհան հարթակի աշխատանքի ընդհատումներ:
 3. Առանձին դեպքերում առաջանում են ենթակառուցվածքային խնդիրներ (օրինակ՝ հոսանքի բացակայություն), որոնք կարող են պարալիզացնել գործընթացը:
 4. Էլեկտրոնային ստորագրության համակարգը գնահատվել է բարդ և ոչ հարմար: Ընդգծվել է ID քարտ, Mobile ID և այլ գործիքների համակցված կիրառման անհրաժեշտության մասին:
 5. Գրավոր հարցումների պատասխանները հաճախ ուշանում են կամ չեն տրամադրվում, կապը երբեմն իրականացվում է միայն բջջային հեռախոսակապի միջոցով:
 6. Տարանցիկ հայտարարագրերի համար ծանուցման համակարգը դեռ ներդրված չէ:
 7. Բացակայում է արագ արձագանքող և հասանելի աջակցման մեխանիզմ՝ տեխնիկական խնդիրների դեպքում:
 8. Չկա միասնական տվյալների բազա ապրանքների նկարագրերի և ձևակերպման ստանդարտացման համար, ինչի հետևանքով առաջանում են անհամապատասխանություններ:

Համանման եղանակով գնահատել ենք ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը՝ «շատ վատ»-ից մինչև «շատ լավ»՝ **Գծապատկեր 42:** «Շատ լավ և լավ» գնահատականների ամենամեծ մասնաբաժինը ստացել է Ապրանքների բացթողում ծառայությունը՝ 65.2%, իսկ ամենափոքրը՝ Մաքսային արժեքի որոշումը՝ 29.9%:

«Վատ և շատ վատ» գնահատականների ամենամեծ մասնաբաժինը ստացել են Մաքսային արժեքի որոշումը՝ 18.4%:

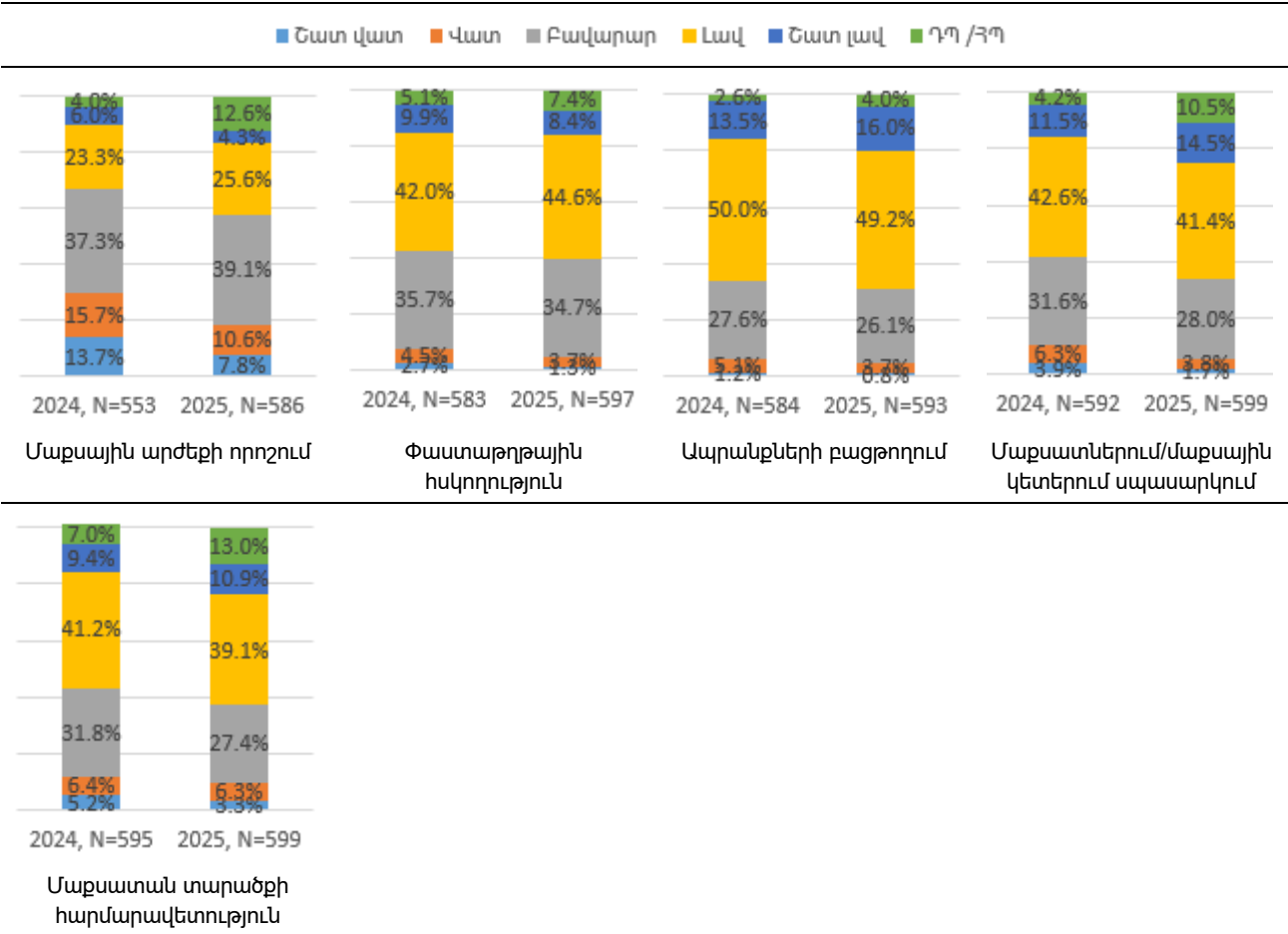
Գծապատկեր 42 - (Հարց. 4.2.ա) Ինչպե՞ս կգնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը



«Շատ լավ» և «լավ» գնահատականների հանրագումարը նախորդ հետազոտության արդյունքների հետ համադրելիս տեսնում ենք, որ աճել է գրեթե բոլոր ծառայությունների որակի գնահատականը՝ **Գծապատկեր 43**, ինչը ևս կարելի է բացատրել ՊԵԿ-ի կողմից իրականացվող շարունակական բարեփոխումներով: Չնչին (0.7%-ային կետով) նվազում արձանագրվել է միայն մաքսատան տարածքի հարմարավետության «լավ և շատ լավ» գնահատականների հանրագումարում:

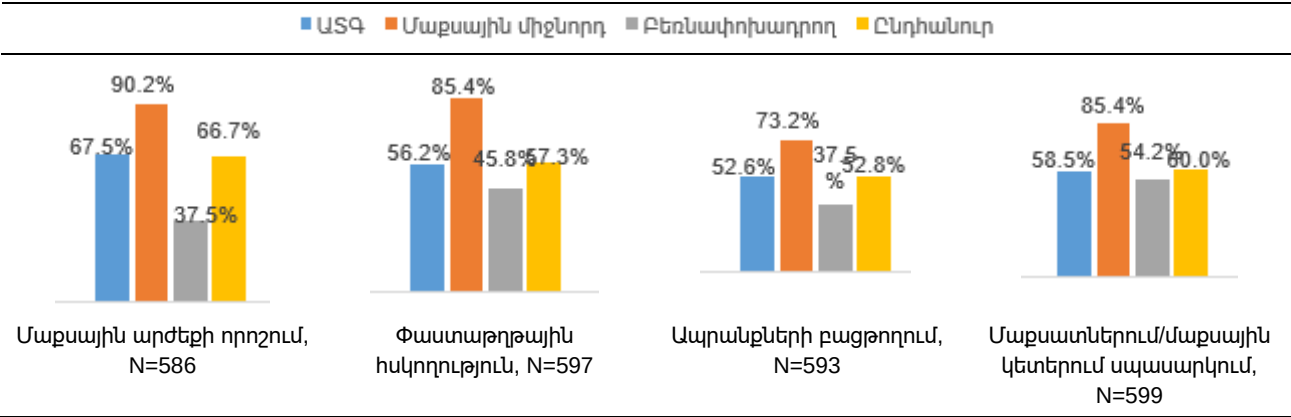
Ամենամեծ չափով ավելացել է «լավ և շատ լավ» գնահատականի մասնաբաժինը մաքսատներում սպասարկման ծառայության մասով (1.9%-ային կետով):

Գծապատկեր 43 (Չարգ. 4.2.ա) - Ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը լավ կամ շատ լավ գնահատած ռեսպոնդենտները, 2024-2025թթ.¹³

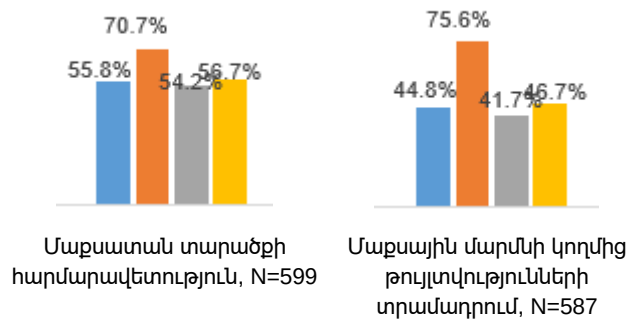


Ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների բարելավման անհրաժեշտության մասին հարցին ռեսպոնդենտների 45%-ից ավելին պատասխանել է, որ բոլոր ծառայություններն էլ ունեն բարելավման կարիք՝ [Գծապատկեր 44](#): Ընդ որում՝ բոլոր ծառայությունների բարելավման անհրաժեշտության մասնաբաժինը մաքսային միջնորդների շրջանում անհամեմատ մեծ է ԱՏԳ իրականացնողների և բեռնափոխադրողների համեմատությամբ:

Գծապատկեր 44 - (Չարգ. 4.2.բ) Նշեք, ինչպես, այն ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն

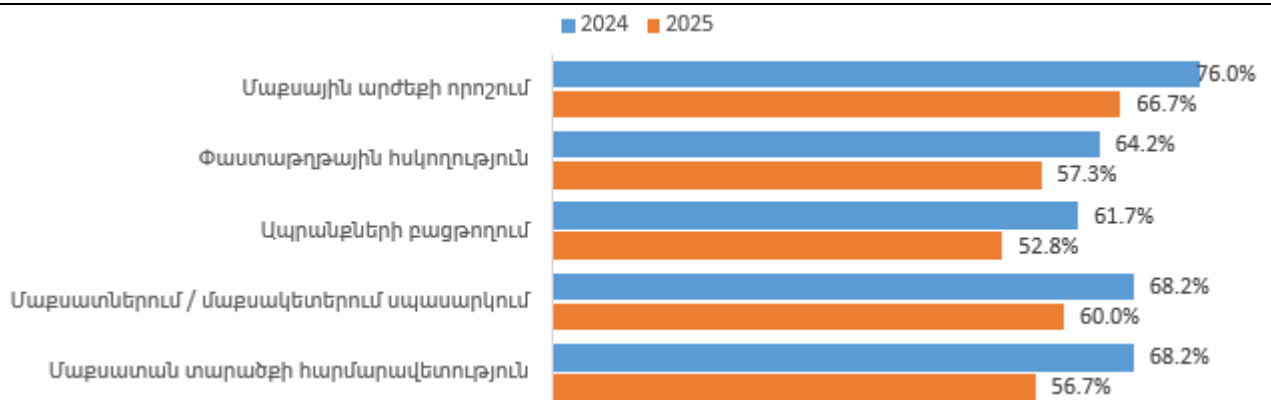


¹³ Մաքսային մարմնի կողմից թույլատվությունների տրամադրման համեմատություն չի կատարվել, քանի որ նախորդ հետազոտության ժամանակ այդ հարցը բացակայում էր



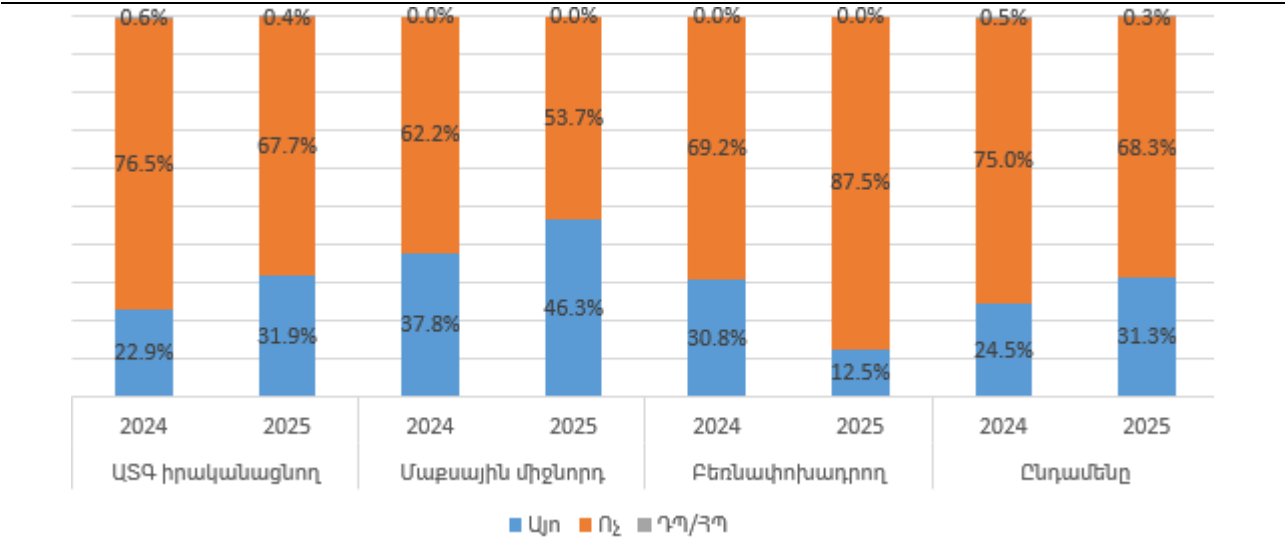
Ի համեմատ Նախորդ հետազոտության, նվազել է բարելավման անհրաժեշտությունը բոլոր ծառայությունների մասով՝ [Գծապատկեր 45](#): Ամենաշատը նվազել է մաքսատան տարածքի հարմարավետության բարելավման անհրաժեշտությունը (12%-ային կետով):

Գծապատկեր 45 - (Հարց. 4.2.բ) Նշեք, ինչո՞րեմ, այն ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն, 2024թ., 2025թ.



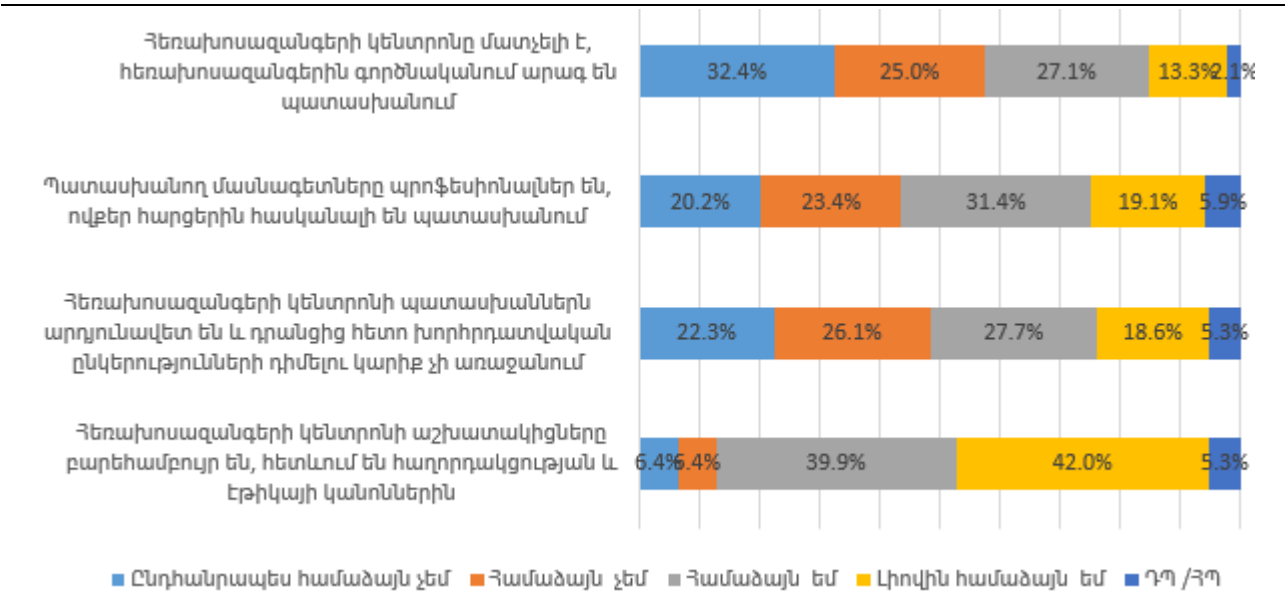
Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ, ընդհանուր առմամբ 6.8%-ային կետով ավելացել են իրենց հարցերի պատասխանները ՊԵԿ հեռախոսազանգերի կենտրոն դիմելու միջոցով ստանալու փորձ իրականացրած ՏՄ-ները: ԱՏԳ իրականացնող և մաքսային միջնորդների շրջանում համապատասխանաբար 9.0%-ային կետով և 8.5%-ային կետով ավելացել է, իսկ բեռնափոխադրող ռեսպոնդենտների պարագայում 18.3%-ային կետով նվազել է ՊԵԿ հեռախոսազանգերի կենտրոն դիմողների մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 46](#):

Գծապատկեր 46 (Չարգ. 4.3.ա) 2025թ. փորձել էք Ձեզ հուզող հարցերի պատասխանները ստանալ ՊԵԿ հեռախոսազանգների կենտրոն (Թեժ գիծ) զանգահարելու միջոցով, N=600



ՊԵԿ հեռախոսազանգների կենտրոն դիմած ռեսպոնդենտների շրջանում փորձել ենք գնահատել կենտրոնի աշխատանքի որոշ առանձնահատկություններ՝ ներկայացնելով դրանց մասին վկայող մի քանի պնդում: Արդյունքները ցույց են տալիս, որ ռեսպոնդենտների հիմնական դժգոհություն բարձրաձայնում են հեռախոսազանգների կենտրոնի հասանելիության ու զանգերին ոչ արագ պատասխանելու մասով. 57.4%-ը համաձայն չէ այն պնդմանը, թե զանգերի կենտրոնը հասանելի է և զանգերին արագ են պատասխանում՝ [Գծապատկեր 47](#): Այդուհանդերձ, հեռախոսազանգների կենտրոն դիմած ռեսպոնդենտների շուրջ 81.9%-ը համաձայն է, կամ լիովին համաձայն է, որ զանգերի կենտրոնի աշխատակիցները բարեհամբույր են, հետևում են հաղորդակցության և էթիկայի կանոններին:

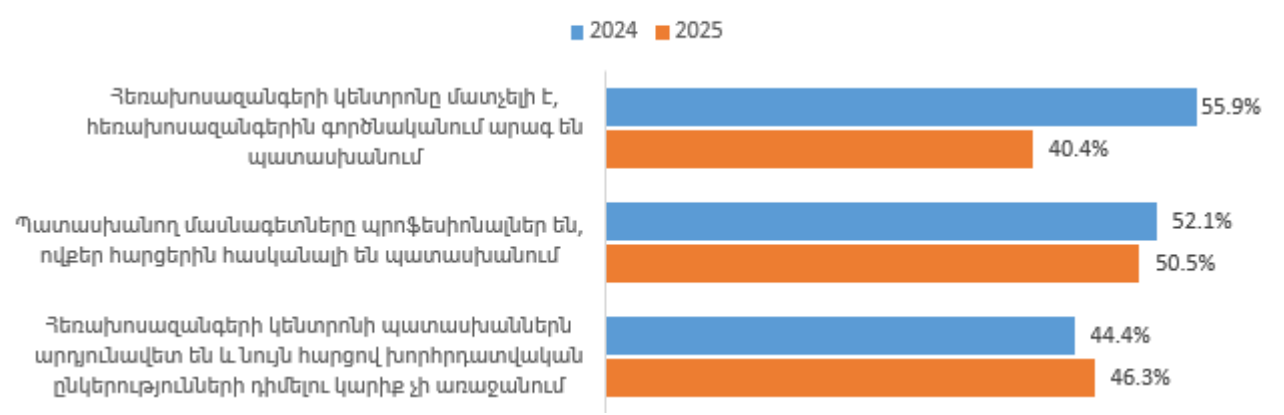
Գծապատկեր 47 - (Չարգ. 4.3) Արտահայտեք, ինչդերմ, Ձեր կարծիքը մաքսային ծառայության հեռախոսազանգների կենտրոնի (Թեժ գիծ) աշխատակիցների որակի վերաբերյալ՝ պատասխանելով, թե որքանով եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ, N=188



Նախորդ վերլուծության համեմատ՝ «լիովին համաձայն եմ և համաձայն եմ» պատասխաններ տված SU-ների մասնաբաժինը աճել է միայն «Հեռախոսազանգների կենտրոնի պատասխաններն արդյունավետ են և նույն հարցով խորհրդատվական ընկերությունների դիմելու կարիք չի առաջանում» պնդման պարագայում՝ 1.9%-ային կետով: SU-ների գնահատականն ամենաշատը ամենաշատը՝ 15.5%-ային կետով, նվազել է զանգերի կենտրոնի մատչելիությանն ու արագ պատասխանելու պնդման հետ

համաձայնելիս: Չնայած այն հանգամանքին, որ Նախորդ տարվա համեմատությամբ «լիովին համաձայն եմ և համաձայն եմ» պատասխանների մասնաբաժիններն աճել են, այնուամենայնիվ ցուցանիշներն ունեն եական բարելավման կարիք` [Գծապատկեր 48](#):

Գծապատկեր 48 - (Յարգ. 4.3) - ՊԵԿ հեռախոսազանգերի կենտրոնի լավ աշխատանքի հետ համաձայն կամ լիովին համաձայն ռեսպոնդենտները, 2024-2025թթ.

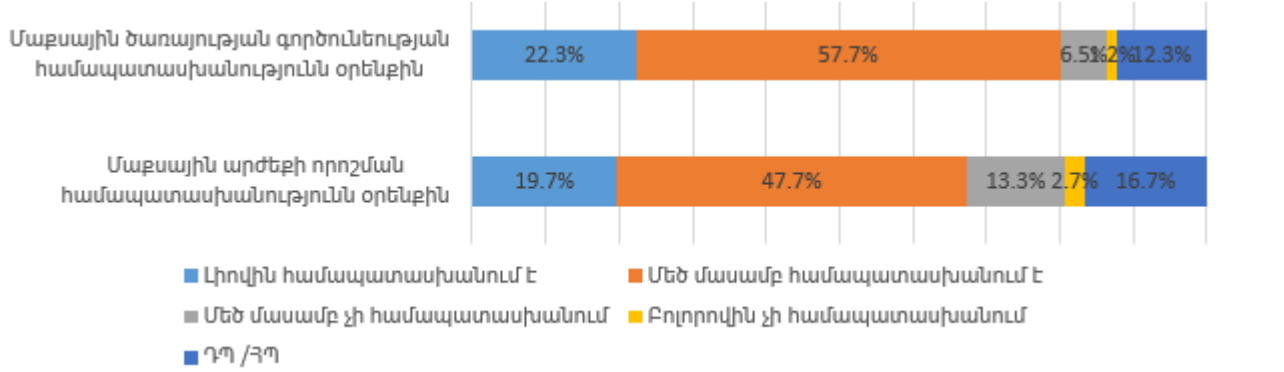


Մաքսային ծառայության գործունեությունը և մաքսային արժեքի որոշումը օրենքին համապատասխան իրականացնելու վերաբերյալ հարցին պատասխանելիս SU-ների համապատասխանաբար 80.0%-ը և 67.4%-ը համամիտ է, որ այն համապատասխանում կամ լիովին համապատասխանում է օրենսդրությանը` [Գծապատկեր 49](#):

ՖԻԶ-ներից ստացված արդյունքներ

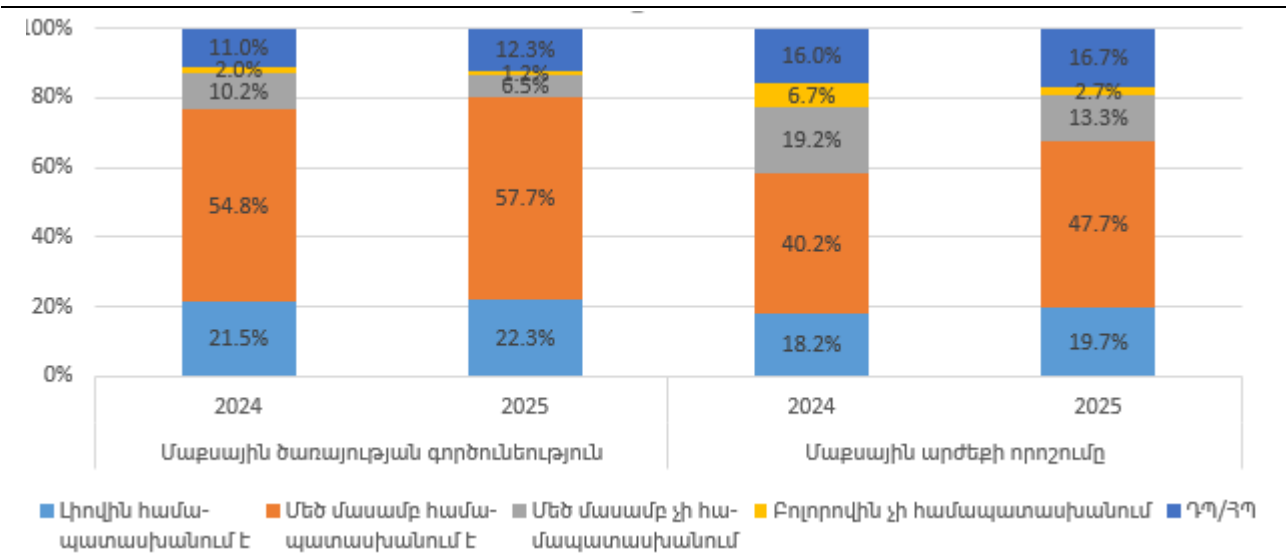
- *Տարբեր խմբերի գնահատմամբ` հեռախոսազանգերի (թեժ գծի) համակարգը գործում է ոչ կայուն և հաճախ չի ապահովում այն մակարդակի աջակցություն, որն ակնկալում են SU-ները:*
- *Երբեմն զանգերին արագ են արձագանքում և Նույնիսկ միացնում համապատասխան մասնագետին, ով տալիս է սպառնչ պատասխան, սակայն մի շարք այլ դեպքերում զանգերին երկար ժամանակ չեն պատասխանում կամ տրված պատասխանները մնում են ընդհանուր բնույթի` առանց իրական խնդրի լուծման: :*
- *Ընդհանուր առմամբ, ՖԻԶ բոլոր խմբերը համաձայն են, որ թեժ գծի համակարգը պետք է բարելավվի` ապահովելով հասանելիություն, արագ արձագանք և հատկապես մասնագիտական, գործնական լուծումներ, որպեսզի այն դառնա իրական աջակցող գործիք:*

Գծապատկեր 49 (Յարգ. 4.4) - Ըստ Ձեզ` որքանո՞վ է մաքսային ծառայության գործունեությունը և մաքսային արժեքի որոշումը համապատասխանում օրենքին, N=600



Նախորդ վերլուծության համեմատությամբ 3.6%-ային կետով ավելացել է մաքսային ծառայության` օրենքի պահանջներին համապատասխան գործունեության մասին վկայող SU-ների մասնաբաժինը, և 9.0%-ային կետով ավելացել է մաքսային արժեքի որոշումը օրենսդրությանը համապատասխան իրականացվելու պնդման հետ համամիտ SU-ների մասնաբաժինը` [Գծապատկեր 50](#):

Գծապատկեր 50 (Յարգ. 4.4) - Ըստ Ձեզ՝ որքանով է մաքսային ծառայության գործունեությունը և մաքսային արժեքի որոշումը համապատասխանում օրենքին, N=600



Վերջին 3 տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները հարցմանը մասնակցած ՏՄ-ների 51.8%-ը գնահատում է դրական կամ խիստ դրական: Ընդհանուր պատասխանների միտումից մի փոքր տարբերվում են մաքսային միջնորդների պատասխանները, որոնց դեպքում «դրական և խիստ դրական» պատասխանների հանրագումարը զգալիորեն ավել է՝ 60.9%՝ [Աղյուսակ 41](#):

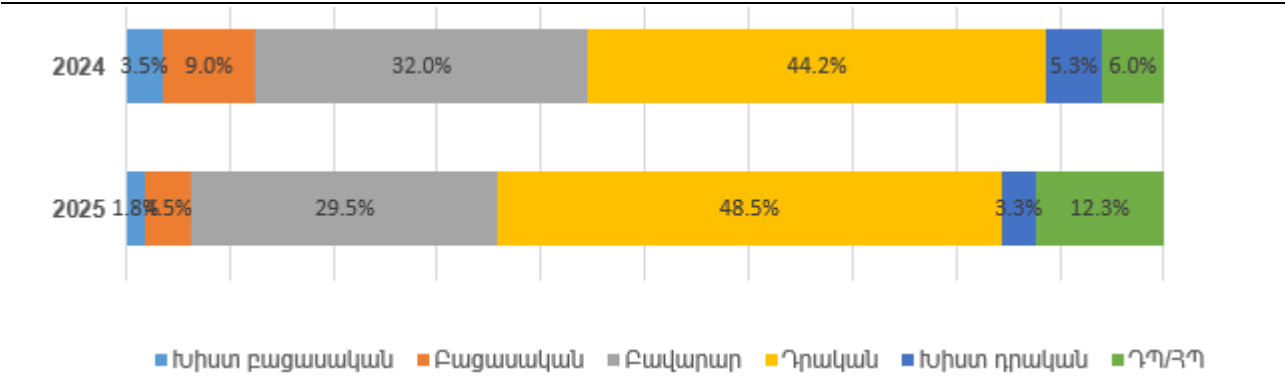
Աղյուսակ 41 (Յարգ. 4.5) - Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, վերջին երեք տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները, N=600

Գնահատական	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Խիստ բացասական	8	1.6%	0	0.0%	3	6.3%	11	1.8%
Բացասական	20	3.9%	3	7.3%	4	8.3%	27	4.5%
Բավարար	155	30.3%	12	29.3%	10	20.8%	177	29.5%
Դրական	242	47.4%	24	58.5%	25	52.1%	291	48.5%
Խիստ դրական	19	3.7%	1	2.4%	0	0.0%	20	3.3%
ԴՊ/ՀՊ	67	13.1%	1	2.4%	6	12.5%	74	12.3%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատ մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները «դրական և խիստ դրական» գնահատած ՏՄ-ների մասնաբաժինն ավելացել է 2.3%-ային կետով՝ [Գծապատկեր 51](#):

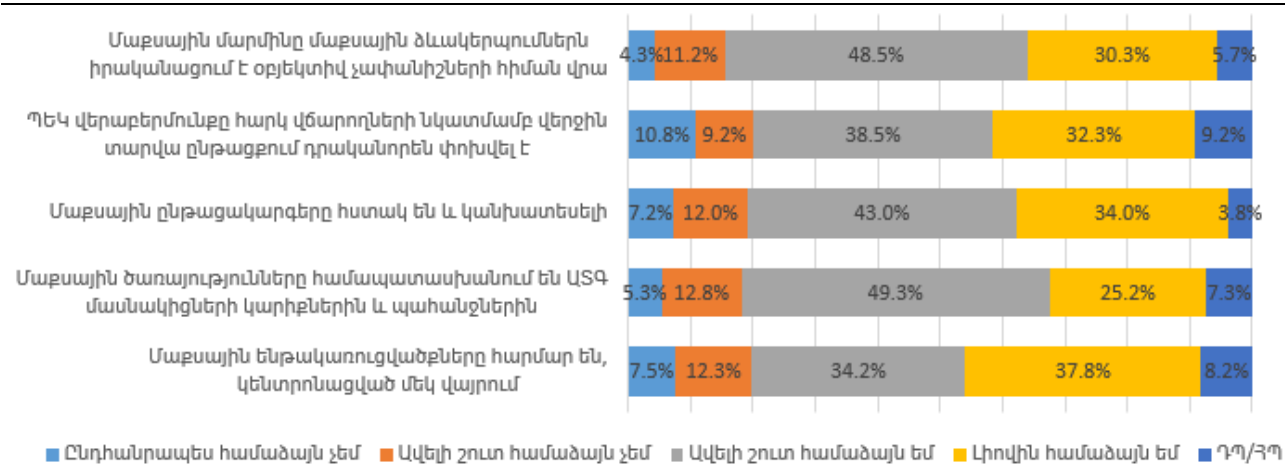
«Խիստ բացասական» և «Բացասական» գնահատական տված ռեսպոնդենտների շրջանում տղամարդկանց մասնաբաժինը 1.4%-ային կետով գերազանցում է կանանց նույն պատասխանները՝ [Խաչաձև աղյուսակ 12](#):

Գծապատկեր 51 (Չարգ. 4.5) - Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, վերջին երեք տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները, 2024-2025թթ. , N=600



Մաքսային ծառայության վերաբերյալ մի շարք տարրերի գնահատման պարագայում SU-ների կողմից բարձրաձայնված «լիովին համաձայն եմ և ավելի շուտ համաձայն եմ» պատասխանների հանրագումարը մշտապես գերազանցել է 70%-ը: Գոհունակության ամենամեծ մասնաբաժին ստացել են «Մաքսային ձևակերպումներն իրականացվում են օբյեկտիվ չափանիշների հիման վրա» և «Մաքսային ենթակառուցվածքները հարմար են և կենտրոնացված մեկ վայրում» պնդումները համապատասխանաբար՝ 78.8% և 77.0% «լիովին համաձայն եմ և ավելի շուտ համաձայն եմ» պատասխանների հանրագումարով՝ **Գծապատկեր 52:**

Գծապատկեր 52 - (Չարգ. 4.6) Որքանո՞վ եք համաձայն ՀՀ մաքսային ծառայության վերաբերյալ հետևյալ պնդումների հետ, N=600



Ֆակտ-ներից ստացված արդյունքներ

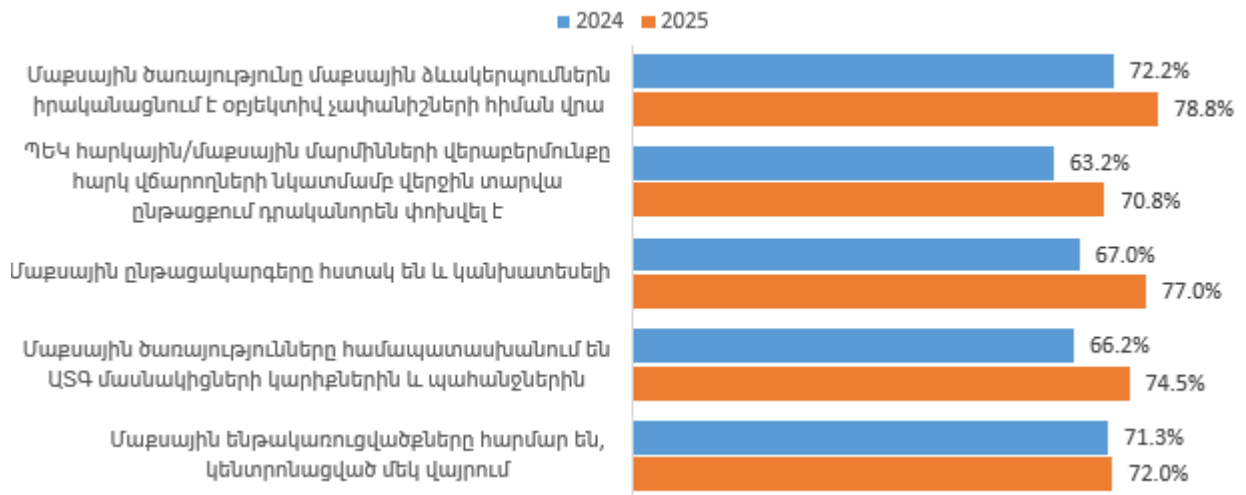
- Ներմուծողների գնահատմամբ՝ վերջին երեք տարիներին իրականացված մաքսային բարեփոխումները ընդհանուր առմամբ դրական են: Ներմուծողները նշում են, որ իրականացվող բարեփոխումների ընդհանուր ուղղությունը ճիշտ է, և համակարգը աստիճանաբար բարելավվում է: Նախկին տարիների համեմատ արձանագրվել է զգալի առաջընթաց, ինչի արդյունքում որոշ գործընթացներ դարձել են ավելի հասկանալի և կառավարելի: Միաժամանակ SU-ները կարևորում են բարեփոխումների ոչ միայն իրականացումը, այլև դրանց շարունակական կատարելագործումը՝ առավել արդյունավետ և կայուն համակարգ ձևավորելու նպատակով:
- Ընդգծվում է մաքսային մարմինների և SU-ների միջև հաղորդակցության պակասը: Կարևորվում է պարբերական ուղիղ հանդիպումների կազմակերպումը, որոնք հնարավորություն կտան ներկայացնել խնդիրները և ստանալ հստակ պատասխաններ՝ առանց միջնորդավորված շփման, նպաստելով փոխըմբռնման և համակարգի արդյունավետության բարձրացմանը:
- Արտահանողները հատկապես դրական են գնահատում առցանց համակարգերի ներդրումը, որի արդյունքում դիմումների ներկայացումն ու պատասխանների ստացումը դարձել են ավելի արագ և հարմար՝ նվազեցնելով ֆիզիկական տեղաշարժերի և երկար սպասումների անհրաժեշտությունը: Նշվում է նաև, որ ավտոմատացման որոշ գործիքներ, այդ թվում՝

ավտոմատ բացթողման մեխանիզմները և առցանց վճարումները, որոշ դեպքերում էապես արագացնում են մաքսային ձևակերպումները:

- Արձանագրվում են խնդիրներ ռիսկերի կառավարման համակարգում. նույն ապրանքները հաճախ կրկնվող կերպով հայտնվում են «կարմիր ուղում»՝ նույնիսկ այն դեպքերում, երբ նախկինում խախտումներ չեն արձանագրվել, ինչը բիզնեսի համար առաջացնում է լրացուցիչ ժամանակային և ռեսուրսային բեռ:
- Նշվում է, որ որոշ բարեփոխումներ լիարժեք ավարտուն չեն, և դրանց գործնական կիրառման ընթացքում ի հայտ են գալիս թերություններ: Մասնավորապես, ծանուցումների և անձնակազմի կառավարման համակարգը, թեև ընդհանուր առմամբ դրական է գնահատվում, դեռևս ունի տեղեկատվության ամբողջականության և հստակության հետ կապված խնդիրներ, որոնք կարող են դժվարացնել պատշաճ արձագանքումը:
- Մաքսային միջնորդները մատնանշում են նաև ռեսուրսների բաշխման անհավասարությունը և որոշ ծառայությունների ծանրաբեռնվածությունը, հատկապես սեզոնային ժամանակահատվածներում: Օրինակ՝ բուսասանիտարական հսկողության ոլորտում սահմանափակ մարդկային ռեսուրսները կարող են հանգեցնել գործընթացների դանդաղման, ինչի համատեքստում առաջարկվում է ապահովել ավելի ճկուն աշխատանքային գրաֆիկներ՝ ներառյալ երկարացված կամ շուրջօրյա սպասարկումը:
- Արձանագրվում են նաև կարգավորման և իրավական հստակության հետ կապված խնդիրներ. որոշ դեպքերում SU-ներից պահանջվում են լրացուցիչ փաստաթղթեր կամ եզրակացություններ, որոնք միշտ չէ, որ ունեն հստակ իրավական հիմք, ինչը բարդացնում է գործընթացները և առաջացնում լրացուցիչ վարչարարական բեռ:

Ի տարբերություն նախորդ հետազոտության, բոլոր պնդումների մասով համաձայնողների մասնաբաժինն ավելացել է: Ամենամեծ՝ 10.0%-ային կետով ավելացել է այն SU-ների մասնաբաժինը, որոնք ավելի շուտ կամ լիովին համաձայն են, որ Մաքսային ընթացակարգերը հստակ են և կանխատեսելի՝ [Գծապատկեր 53](#):

Գծապատկեր 53 (Հարց. 4.6) - ՀՀ մաքսային ծառայության վերաբերյալ հետևյալ պնդումների հետ ավելի շուտ և լիովին համաձայն SU-ները, 2024-2025թթ., N=600

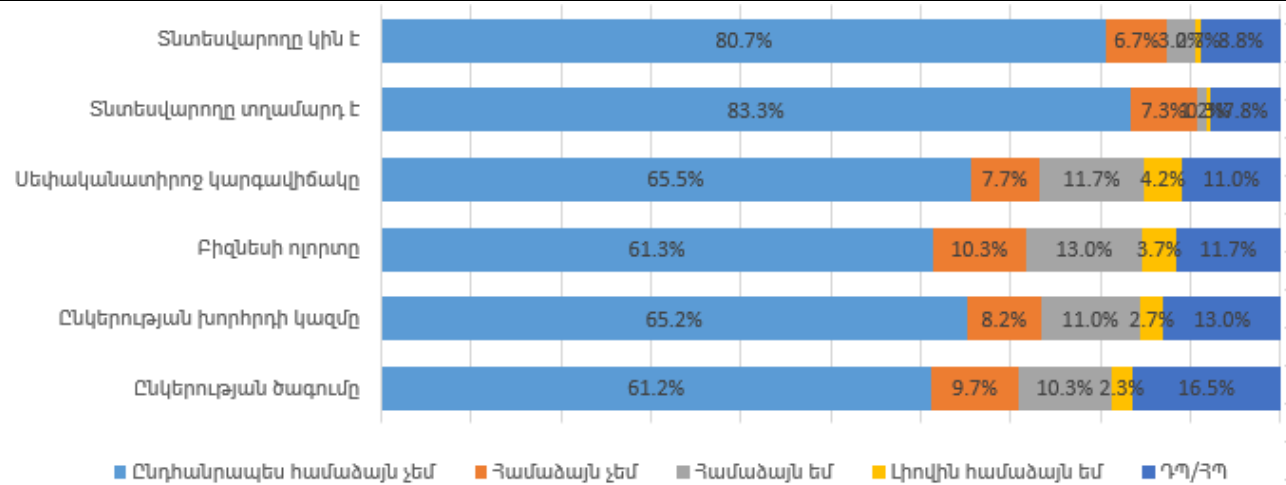


ՊԵԿ-ի կողմից SU-ների նկատմամբ խտրականության դեպքերի ուսումնասիրությունը ցույց է տալիս, որ SU-ների 70%-ից ավելին համաձայն չէ, որ ՊԵԿ-ի կողմից որևէ հիմքով խտրականություն է դրսևորվում SU-ների նկատմամբ: Այդուհանդերձ դժգոհությունների ամենամեծ չափաբաժինը բաժին է հասել բիզնեսի ոլորտով և սեփականատիրոջ կարգավիճակով պայմանավորված խտրականության դեպքերին՝ ստանալով համապատասխանաբար 16.7% և 15.8% «համաձայն եմ և լիովին համաձայն եմ» ընդհանրական մասնաբաժին՝ [Գծապատկեր 54](#):

Կին և տղամարդ ռեսպոնդենտների կարծիքները տարբերվում են ՊԵԿ-ի կողմից խտրական վերաբերմունքի արժանանալու գնահատականներում: Սեփականատիրոջ կարգավիճակով, բիզնեսի

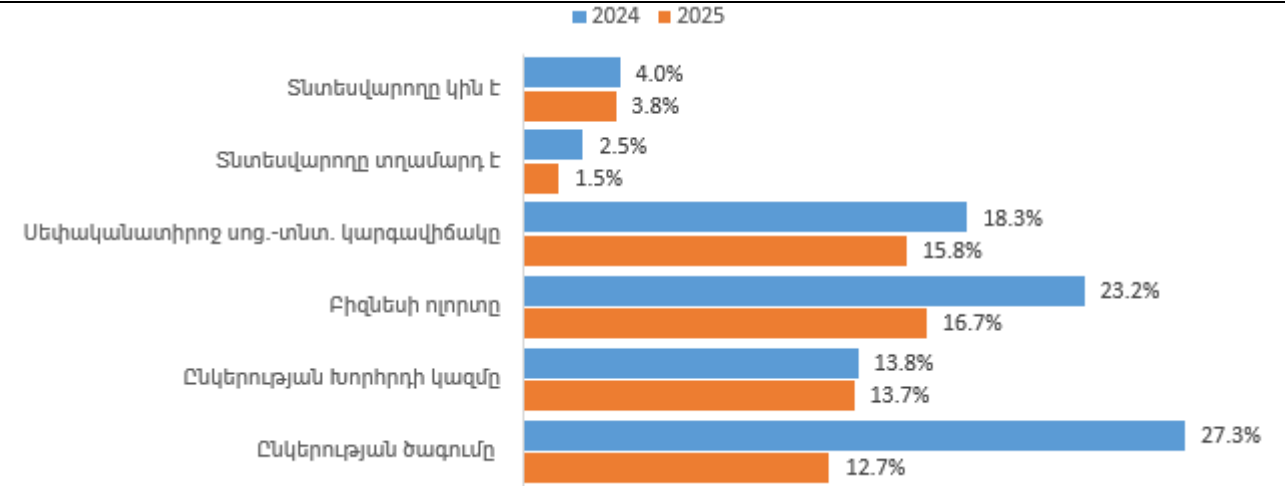
ոլորտով և ընկերության խորհրդի կազմով պայմանավորված խտրականության դրսևորման հիմքերի հետ համաձայն կամ լիովին համաձայն է տղամարդկանց ավելի մեծ մասնաբաժինը՝ ի համեմատ կանանց՝ [խաչածն աղյուսակ 14](#):

Գծապատկեր 54 (Հարց 4.7) - Որքանով եք համաձայն հետևյալ դատողությունների հետ՝ «Մաքսային վարչարարություն իրականացնելիս ՊԵԿ-ը խտրականություն է դնում հարկ վճարողների միջև հետևյալ հիմքերով», N=600



Նախորդ հետազոտության համեմատ բոլոր հիմքերով պայմանավորված խտրականության դեպքերի մասին բարձրաձայնող ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը նվազել է: Սակայն ամենամեծ չափով նվազել են ընկերության ծագման՝ 14.7%-ային կետով և բիզնեսի ոլորտով՝ 6.5%-ային կետով, պայմանավորված խտրականության դեպքերի բարձրաձայնումը՝ [Գծապատկեր 55](#):

Գծապատկեր 55 (Հարց. 4.7) - ՊԵԿ-ի կողմից խտրականության դրսևորումների հետ որոշ չափով և լիովին համաձայն SU-ները, 2024-2025թթ., N=600



Մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից և տեխնիկական միջոցներից գոհունակությունը ներկայացված է [Աղյուսակ 42](#)-ում: Ըստ SU-ների առանձին խմբերի պատկերը հետևյալն է՝ պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից և տեխնիկական միջոցներից ամենամեծ գոհունակությունն արտահայտել են մաքսային միջնորդները՝ 68.3%, որին հետևում են ԱՏԳ իրականացնողները՝ 59.7%, և բեռնափոխադրողները՝ 47.9%:

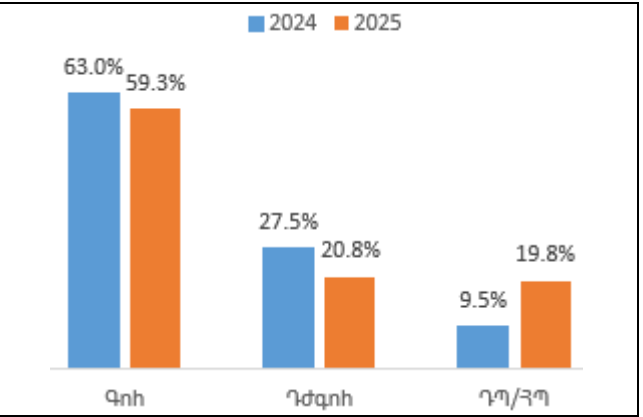
Աղյուսակ 42 (Յարգ. 4.8) - Գոհ ե՞ք արդյոք մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից և տեխնիկական միջոցներից, N=600

Գոհունակություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Գոհ	305	59.7%	28	68.3%	23	47.9%	356	59.3%
Դժգոհ	103	20.2%	11	26.8%	11	22.9%	125	20.8%
ԴՊ/ՅԴ	103	20.2%	2	4.9%	14	29.2%	119	19.9%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Ի համեմատ նախորդ հետազոտության՝ ռեսպոնդենտների շրջանում 3.7%-ային կետով նվազել է մաքսային պահեստների վիճակից գոհունակության մասնաբաժինը՝ [Գծապատկեր 56](#): Այդուհանդերձ, տվյալ հարցի դեպքում գոհունակություն արտահայտող SU-ները կազմում են գերակշիռ մեծամասնություն:

Վերջին 3 տարիների ընթացքում հետբացթողումային ստուգում անցած ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը նախորդ հետազոտության համեմատ նվազել է 6.8%-ից դառնալով 6.3%: Ընդ որում՝ այս միտումը նույնական է բոլոր հարցվող խմբերում՝ [Աղյուսակ 43](#):

Գծապատկեր 56 (Յարգ. 4.8) - Գոհ ե՞ք արդյոք մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից և տեխնիկական միջոցներից, 2024-2025թթ., N=600



Աղյուսակ 43 (Յարգ. 4.9) - Ասացե՞ք խնդրեմ, արդյոք վերջին երեք տարիների ընթացքում Ձեր կազմակերպությունում/ բիզնեսում իրականացվե՞լ է հետբացթողումային ստուգում (ուսումնասիրություն), N=600

Հետբացթողումային ստուգման առկայությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	24	4.7%	13	31.7%	1	2.1%	38	6.3%
Ոչ	486	95.1%	26	63.4%	46	95.8%	558	93.0%
ԴՊ/ՅԴ	1	0.2%	2	4.9%	1	2.1%	4	0.7%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Հետբացթողումային ստուգում անցած SU-ների 73.7%-ը նշել է, որ չի արտահայտել իր անհամաձայնությունը հետբացթողումային ստուգման արդյունքների հետ կապված: Ամենամեծ մասնաբաժնով հետբացթողումային ստուգման արդյունքների բողոքարկում արձանագրվել է մաքսային միջնորդների կողմից սպասարկվող SU-ներում՝ 46.2%՝ [Աղյուսակ 44](#):

Աղյուսակ 44 (Յարգ. 4.10) - Երբե՞տ արտահայտե՞լ եք Ձեր անհամաձայնությունը հետբացթողումային ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ, N=38

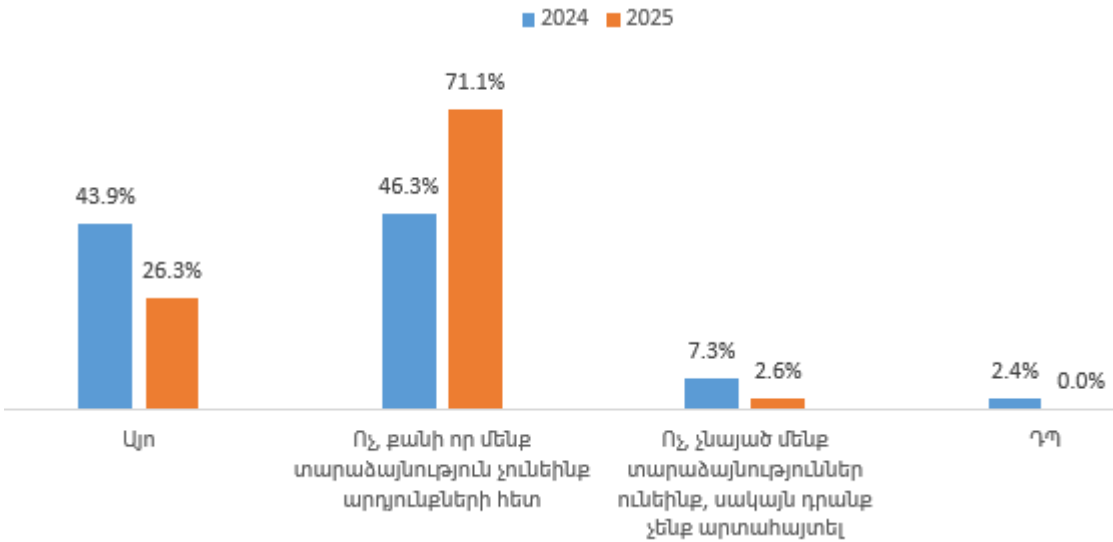
Հետբացթողումային ստուգման վերաբերյալ անհամաձայնության արտահայտում	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	4	16.7%	6	46.2%	0	0.0%	10	26.3%
Ոչ, քանի որ մենք տարաձայնություն չունենք արդյունքների հետ	20	83.3%	6	46.2%	1	100.0%	27	71.1%

Հետբացթողումային ստուգման վերաբերյալ անհամաձայնության արտահայտում	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Ոչ, չնայած մենք տարածայնություններ ունեինք, սակայն դրանք չենք արտահայտել (բողոքարկել)	0	0.0%	1	7.7%	0	0.0%	1	2.6%
Ընդամենը	24	100.0%	13	100.0%	1	100.0%	38	100.0%

Տարածայնություն ունեցող, սակայն դրա մասին չբարձրաձայնած ռեսպոնդենտները հիմնականում նշում են, որ իրենց ունեցած նախկին փորձի հիման վրա տարածայնությունների մասին բարձրաձայնելուց հետո որևէ փոփոխություն տեղի չի ունենում, ուստիև որոշ դեպքերում չեն փորձում բարձրաձայնել իրենց ունեցած անհամաձայնությունը, իսկ մի մասն էլ նշում է, որ արձանագրված խնդիրները բավականին փոքր էին, ուստի իմաստ չեն գտել դրա բողոքարկման համար ժամանակ ծախսել: Այս թեզը բարձրաձայնել է ինչպես հարցմանը մասնակցած 1 ռեսպոնդենտ, ով տարածայնություն ուներ, սակայն չէր բարձրաձայնել այն, այնպես էլ ՖԽԶ մասնակիցների մեծամասնությունը:

Հետբացթողումային ստուգման արդյունքների հետ տարածայնություն ունեցող SU-ների մասնաբաժինը ի համեմատ նախորդ հետազոտության նվազել է 22.3%-ային կետով՝ [Գծապատկեր 57](#): Սա կարող է վկայել այն մասին, որ տարեցտարի հետբացթողումային ստուգումն իրականացվում է ավելի հիմնավոր փաստարկների հիման վրա:

Գծապատկեր 57 (Հարց. 4.10) - Արտահայտել եք Ձեր անհամաձայնությունը հետբացթողումային ստուգման արդյունքների վերաբերյալ, N₂₀₂₄=41, N₂₀₂₅=38



Հետբացթողումային ստուգման արդյունքների հետ անհամաձայնություն ունեցող և իրենց անհամաձայնությունն արտահայտած 10 SU-ներից 9-ը առարկություն է ներկայացրել ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով, 3-ի դեպքերում ստուգման արդյունքները բողոքարկվել են դատարանում՝ [Աղյուսակ 45](#):

Աղյուսակ 45 (Չարդ. 4.11) - Հետբացթողումային ստուգումների արդյունքների հետ անհամաձայնության դեպքերում ի՞նչ քայլերի եք դիմել, N=10

Միջոցառման բնութագիր	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Առարկության ներկայացում մաքսային մարմնի բողոքարկման հանձնաժողով	3	75.0%	6	100.0%	0	0.0%	9	90.0%
Բողոքարկում դատարանում	1	25.0%	2	33.3%	0	0.0%	3	30.0%
Ընկերների շրջանակում դժգոհության արտահայտում	3	75.0%	2	33.3%	0	0.0%	5	50.0%
Ընդամենը¹⁴	4	100.0%	6	100.0%	0	0.0%	10	100.0%

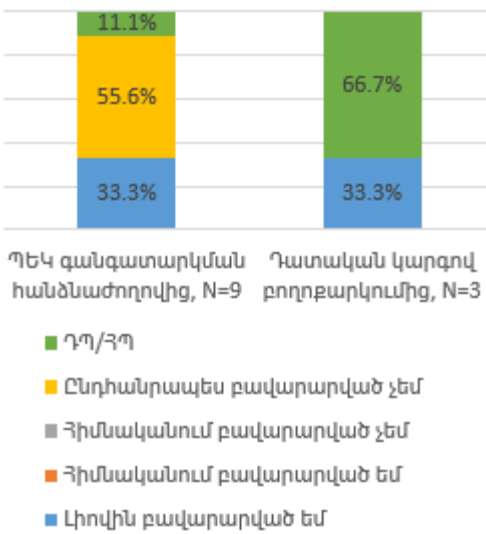
Ցիք-ներից ստացված արդյունքներ

- Մաքսային միջնորդների գնահատմամբ՝ հետբացթողումային հսկողության համակարգը ներկայումս չունի բավարար թափանցիկություն և կանխատեսելիություն, ինչը լուրջ խնդիրներ է առաջացնում բիզնեսի համար:
Նրանց կարծիքով՝ գործընթացը հաճախ իրականացվում է առանց նախնական ծանուցման. ՏՄ-ները տեղեկանում են ստուգումների մասին արդեն այն ժամանակ, երբ որոշումները կայացված են և ներկայացվում են տուգանքներ: Տրամադրվում է կարճ ժամկետ՝ բացատրություն ներկայացնելու համար, ինչը չի ապահովում լիարժեք պաշտպանության հնարավորություն:
- Նշվել է նաև, որ «կամերալ» ստուգումները հաճախ իրականացվում են տարիներ անց՝ վերաբերվելով նախկինում ձևակերպված բեռներին, ինչի արդյունքում հայտնաբերված նույնիսկ տեխնիկական կամ ոչ միտումնավոր սխալները հանգեցնում են խոշոր ֆինանսական հետևանքների: Մինչդեռ մաքսային միջնորդների կարծիքով՝ նման վերահսկողությունը պետք է իրականացվի անմիջապես բացթողումից հետո, որպեսզի հնարավոր լինի կանխել խախտումները:
- Կարևոր խնդիր է նաև նախագգուշացման մեխանիզմների բացակայությունը. եթե հայտնաբերվում են հայտարարագրված սխալ ԱՏԳ ծածկագրեր կամ տարածված սխալ պրակտիկա, դրա մասին չի տրամադրվում ընդհանուր ծանուցում, այլ նույն սխալը կատարած ՏՄ-ները առանձին-առանձին տուգանվում են: Նրանց համոզմամբ՝ նախ պետք է կիրառվի իրազեկում, ապա՝ պատասխանատվություն:
- Առանձնահատուկ դժգոհություն կա տուգանքների չափերի հետ կապված. դրանք հաճախ կախված են ապրանքի մաքսային արժեքից, ինչի հետևանքով նույնիսկ աննշան սխալները կարող են բերել անհամաչափ մեծ տուգանքների:
- Ընդհանուր առմամբ, մաքսային միջնորդները շեշտում են, որ համակարգը պետք է տեղափոխվի կանխարգելիչ և համագործակցային տրամաբանության՝ ապահովելով վաղ արձագանք, հստակ հաղորդակցություն և համաչափ պատասխանատվություն, այլ ոչ թե հետադարձ և պատժիչ մոտեցում:

¹⁴ Այստեղ ներկայացված են հետբացթողումային ստուգման արդյունքների հետ անհամաձայնության դեպքում որևէ միջոցառում ձեռնարկված ՏՄ-երի քանակը: Երբեմն նրանցից յուրաքանչյուրն իր դժգոհությունն արտահայտել է ներկայացված՝ միաժամանակ մի քանի տարբերակներով:

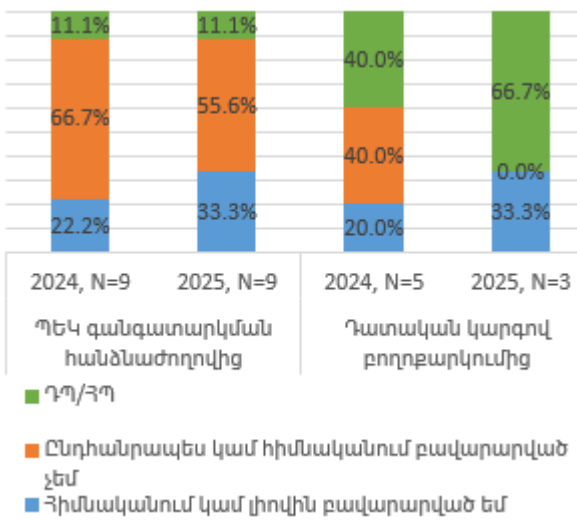
ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողովում բողոքարկման արդյունքներից լիովին բավարարված է 9 բողոքարկողից 3-ը, իսկ դատական կարգով բողոքարկումից՝ 3 բողոքարկողից 1-ը՝ **Գծապատկեր 58**:

Գծապատկեր 58 (Հարց. 4.12) - Ասացեք, ինչպե՞ս, թե որքանո՞վ եք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից՝ հետևյալի առնչությամբ



Նախորդ հետազոտության համեմատ նվազել է ինչպես ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողովի, այնպես էլ՝ դատարանի որոշումներից դժգոհ SU-ների մասնաբաժինը՝ **Գծապատկեր 59**:

Գծապատկեր 59 (Հարց. 4.12) - Ասացեք, ինչպե՞ս, թե որքանո՞վ եք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից՝ հետևյալի առնչությամբ, 2024-2025թթ.



ՖԻԶ-ներից ստացված արդյունքներ

Հարկ է նշել, սակայն, որ տվյալ արդյունքը չի համապատասխանում ՖԻԶ ժամանակ ստացած պատասխաններին, երբ մասնակիցները պնդել են, որ խուսափում են ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով դիմելուց՝ դա համարելով ժամանակի կորուստ: Բացի այդ նրանք գոհունակություն էին հայտնում դատական կարգով բողոքարկումից՝ նշելով, որ դատական կարգով բողոքարկվող գործերի 80-90% դեպքերում որոշում է կայացվում հոգուտ SU-ի:

Հետաքրքրական է նաև այն հանգամանքը, որ SU-ների որոշակի մասն այս հարցին դժվարացել է պատասխանել: Այս իրավիճակը, ամենայն հավանականությամբ, պայմանավորված է երկու հիմնական հանգամանքով.

- կամ բողոքարկման գործընթացը դեռևս ընթացքի մեջ էր, և SU-ն չէր կարող հայտնել իր դիրքորոշումը որոշման արդյունքի վերաբերյալ,
- կամ դիտարկվող ժամանակահատվածում եղել են մի քանի բողոքարկումներ, որոնցից մի մասի արդյունքները գոհացրել են SU-ին, իսկ մյուսները՝ ոչ:

5.5 ԲԻԶՆԵՍԻ ՀԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐ

Անդրադառնալով SU-ների զարգացման միտումներին՝ նախ փորձել ենք պարզել, թե ինչպես է փոխվել հարցվող SU-ների շրջանառությունը 2025թ. 2024թ. համեմատ՝ **Աղյուսակ 46**: Ըստ այդմ 59.2% դեպքերում SU-ների շրջանառությունը ավելացել է կամ չի փոխվել: Շրջանառության աճի կամ անփոփոխ մնալու

մասին բարձրաձայնել է ԱՏԳ իրականացնողների 62.0%-ը, մաքսային միջնորդների՝ 41.5%-ը և բեռնափոխադրողների 43.8%-ը:

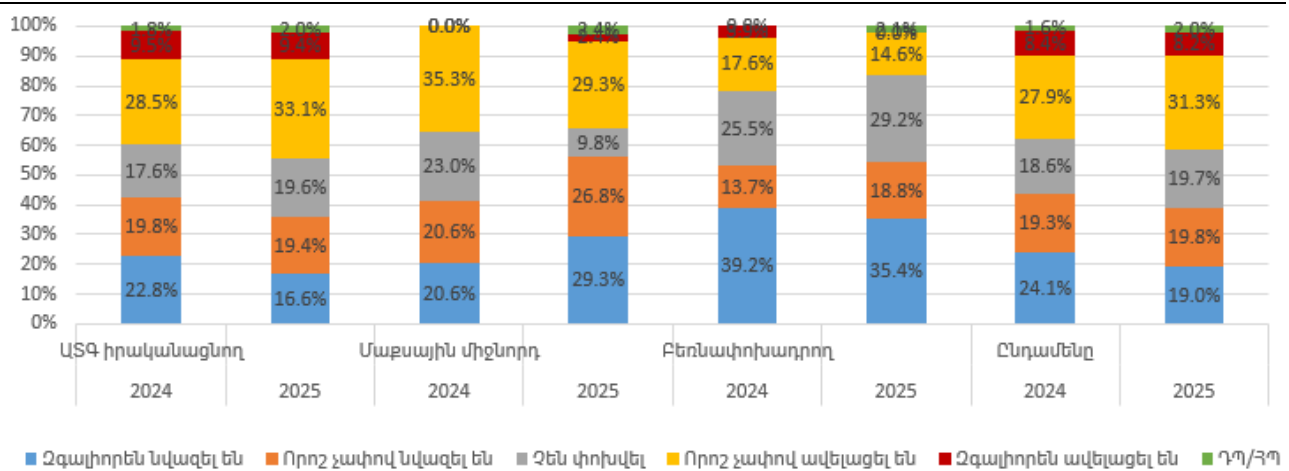
Աղյուսակ 46 (Հարց. 5.1.1) - Ինչպե՞ս է փոխվել Ձեր բիզնեսի շրջանառությունը 2025 թվականին՝ 2024 թվականի համեմատ, N=600

Փոփոխության ուղղությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Չգալիորեն նվազել են	85	16.6%	12	29.3%	17	35.4%	114	19.0%
Որոշ չափով նվազել են	99	19.4%	11	26.8%	9	18.8%	119	19.8%
Չեն փոխվել	100	19.6%	4	9.8%	14	29.2%	118	19.7%
Որոշ չափով ավելացել են	169	33.1%	12	29.3%	7	14.6%	188	31.3%
Չգալիորեն ավելացել են	48	9.4%	1	2.4%	0	0.0%	49	8.2%
ԴՊ/ՀՊ	10	2.0%	1	2.4%	1	2.1%	12	2.0%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ շրջանառությունը զգալիորեն կամ որոշ չափով ավելացել է պատասխանների մասնաբաժինը աճել է 3.1%-ային կետով՝ [Գծապատկեր 60](#).

- ԱՏԳ իրականացնողների շրջանում այն աճել է 4.5%-ային կետով,
- Մաքսային միջնորդների դեպքում նվազել՝ 3.6%-ային կետով,
- Բեռնափոխադրողների դեպքում նվազել է 7.0%-ային կետով:

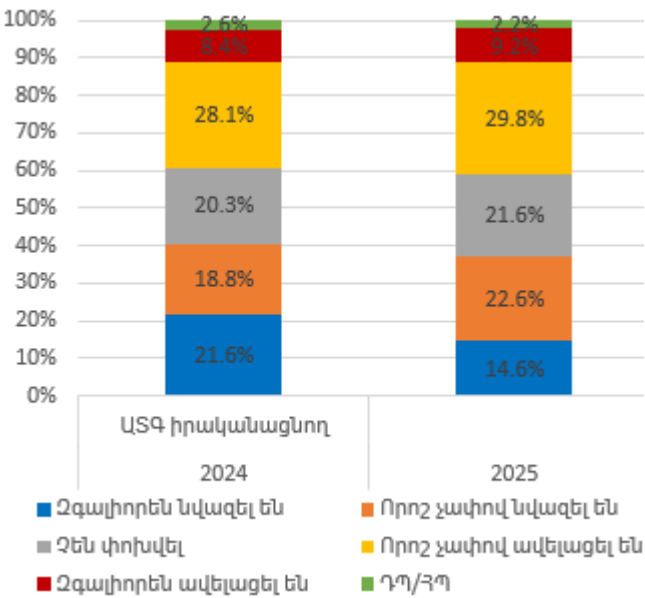
Գծապատկեր 60 (Հարց. 5.1.1) - Ինչպե՞ս են փոխվել Ձեր բիզնեսի շրջանառությունը 2025 թվականին՝ 2024 թվականի համեմատ, N=600



Նախորդ տարվա համեմատ ԱՏԳ ծավալների աճի կամ անփոփոխ մնալու մասին են բարձրաձայնել ԱՏԳ իրականացնողների 60.6%-ը՝ [Գծապատկեր 61](#):

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ ԱՏԳ գործարքների ծավալի աճի մասին բարձրաձայնող ՏՄ-ների մասնաբաժինը աճել է 3.7%-ային կետով:

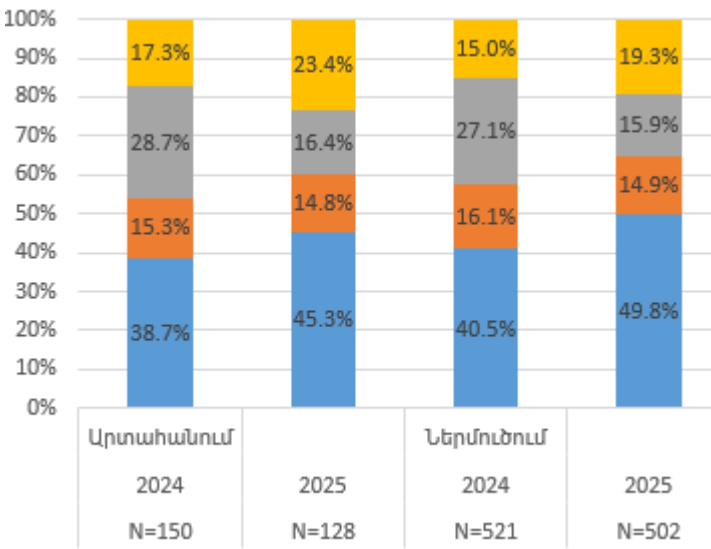
Գծապատկեր 61 (Չարգ. 5.1.2) Ինչպե՞ս են փոխվել Ձեր բիզնեսի ԱՏԳ ծավալները 2025 թվականին՝ 2024 թվականի համեմատ, N₂₀₂₄=493, N₂₀₂₅=500



Առաջիկա 3 տարիների ընթացքում արտահանման ծավալների աճի կանխատեսումներ ունեցող ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը, ի համեմատ նախորդ հետազոտության, ավելացել է շուրջ 6.6%-ային կետով:

Ներմուծման աճ կանխատեսող ՏՄ-ների մասնաբաժինը ևս ավելացել է՝ շուրջ 9.3%-ային կետով՝ [Գծապատկեր 62](#):

Գծապատկեր 62 (Չարգ. 5.2) - Ձեր կանխատեսմամբ, ինչպե՞ս կփոխվեն Ձեր բիզնեսի ներմուծման ծավալները մոտակա 3 տարվա ընթացքում



5.6 ՀԱՇՎԱՆԱՍՏՈՒԹՅՈՒՆ ՈՒՆԵՑՈՂ ԱՆՁԱՆՑ ՀԱՄԱՐ ՄԱՔՍԱՏՆԵՐԻ ՀԱՐՄԱՐԵՑԱԾՈՒԹՅՈՒՆԸ

Մաքսատների և մաքսակետերի հարմարեցվածության աստիճանը հաշմանդամություն ունեցողների համար ներկայացված է [Աղյուսակ 47](#)-ում:

Ընդհանուր առմամբ SU-ների 27.2%-ը գտնում է, որ մաքսատները ամբողջությամբ կամ մասամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց կարիքներին:

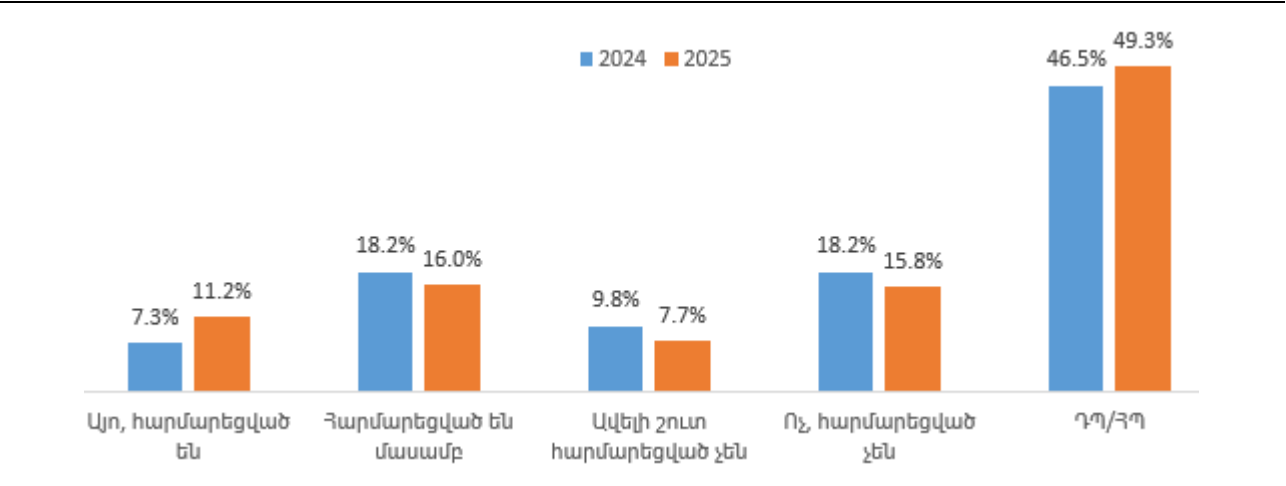
Իրենց մաքսային գործառնությունների իրականացման գործընթացում հաշմանդամություն ունեցող անձանց ներգրաված SU-ների 37.5%-ը կարծում է, որ մաքսատներն առնվազն մասամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցողների կարիքներին:

Աղյուսակ 47 (Հարց. 6.1) - Արդյո՞ք մաքսատները և մաքսակետերն ընդհանուր առմամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, N=600

Հարմարեցվածության աստիճանը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո, հարմարեցված են	54	10.6%	6	14.6%	7	14.6%	67	11.2%
Հարմարեցված են մասամբ	78	15.3%	8	19.5%	10	20.8%	96	16.0%
Ավելի շուտ հարմարեցված չեն	38	7.4%	3	7.3%	5	10.4%	46	7.7%
Ոչ, հարմարեցված չեն	65	12.7%	19	46.3%	11	22.9%	95	15.8%
ԴՊ/ՅԴ	276	54.0%	5	12.2%	15	31.3%	296	49.3%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ 4.5%-ային կետով նվազել է այն ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը, որոնք գտնում են, որ մաքսատները առնվազն հիմնականում հարմարեցված չեն հաշմանդամություն ունեցողների կարիքներին՝ [Գծապատկեր 63](#): Այդուհանդերձ ինչպես նախորդ, այնպես էլ սույն հետազոտության շրջանում ամենամեծ խումբը կազմում են այն SU-ները, ովքեր հստակ պատասխան չեն տվել այս հարցին: Ընդ որում՝ նրանց մասնաբաժինը նախորդ տարվա համեմատ ավելացել է: Հետաքրքրական է, որ «ոժժարանում եմ պատասխանել» տարբերակն ընտրած ռեսպոնդենտների շրջանում կան նաև այնպիսիները, որոնց կազմակերպությունում մաքսային գործառնությունների իրականացմանը ներգրավված են հաշմանդամություն ունեցող անձիք:

Գծապատկեր 63 (Հարց. 6.1) - Արդյո՞ք մաքսատները և մաքսակետերն ընդհանուր առմամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, N=600



Ռեսպոնդենտների 93.5%-ը կարևոր է համարում, որպեսզի մաքսատներն ու մաքսակետերը հարմարեցված լինեն հաշմանդամություն ունեցողների համար՝ [Աղյուսակ 48](#):

:

Աղյուսակ 48 (Չարգ. 6.2) - Որքանով էք կարևորում հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար մաքսային մարմնում հարմարությունների առկայությունը, N=600

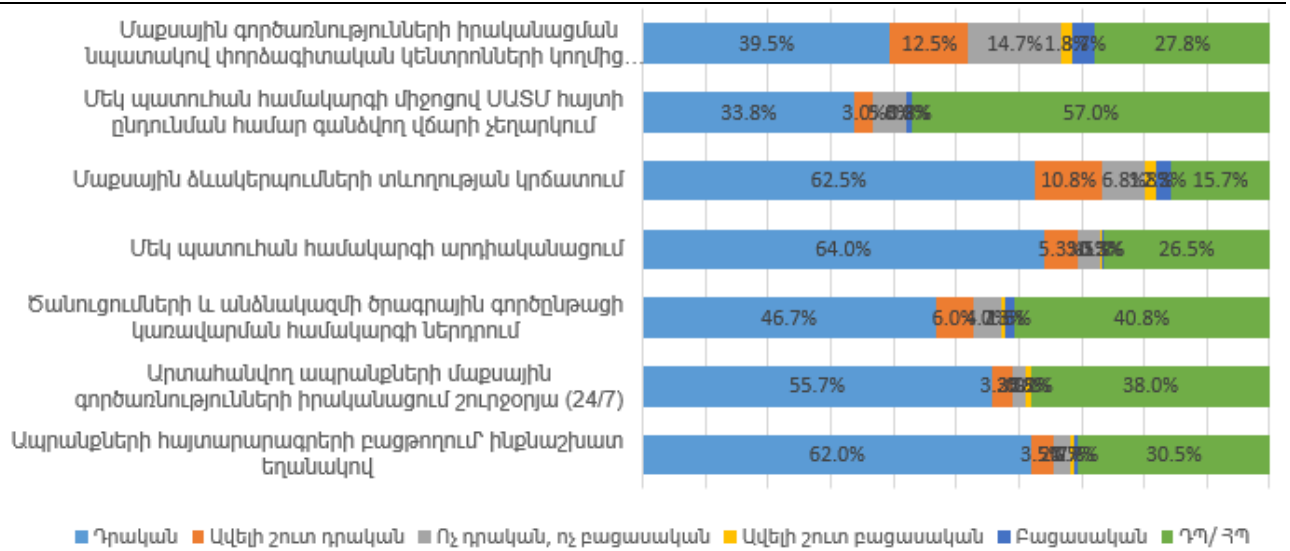
Հարմարեցվածության կարևորությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Կարևոր չէ	19	3.7%	0	0.0%	1	2.1%	20	3.3%
Ավելի շուտ կարևոր չէ	11	2.2%	3	7.3%	0	0.0%	14	2.3%
Ավելի շուտ կարևոր է	85	16.6%	12	29.3%	6	12.5%	103	17.2%
Շատ կարևոր է	392	76.7%	26	63.4%	40	83.3%	458	76.3%
ԴՊ/ՀՊ	4	0.8%	0	0.0%	1	2.1%	5	0.8%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ նվազել է հաշմանդամների համար մաքսատների և մաքսակետերի հարմարեցվածությունը կարևորող ռեսպոնդենտների տեսակարար կշիռը՝ 0.2%-ային կետով:

5.7 ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՔԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴԻԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԵՎ ԲԱՐԵՓՈԽՈՒՄՆԵՐԻ ՆԿԱՏԱՄԱՐ

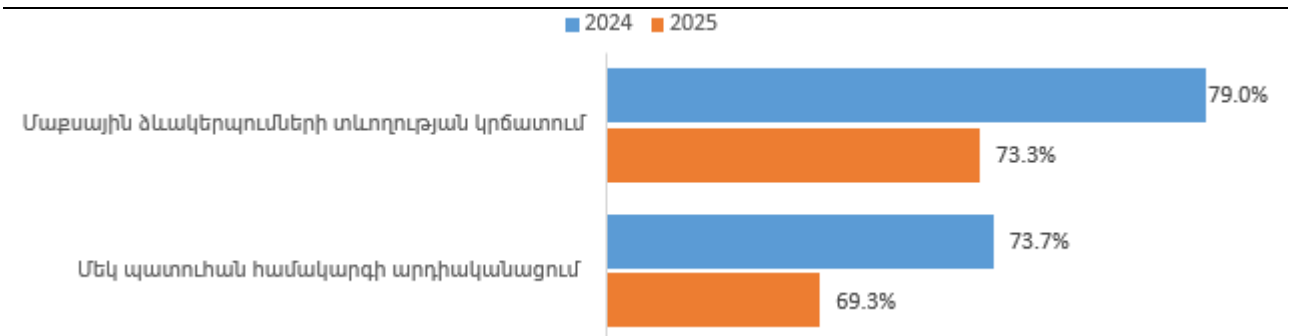
Ուսումնասիրվել է նաև ռեսպոնդենտների կարծիքը մաքսային ծառայության կողմից իրականացված բարեփոխումների վերաբերյալ: Ըստ այդմ SU-ների 36.8-73.3%-ը դրական կամ ավելի շուտ դրական է վերաբերում ներկայացված բարեփոխումներին՝ [Գծապատկեր 64](#): Այդուհանդերձ զգալի մասնաբաժին ունեն նաև այն SU-ները, որոնք դժվարացել են որևէ գնահատական տալ նշված բարեփոխումներին: Սա կարող է պայմանավորված լինել հիմնականում երկու հանգամանքով՝ կա՛մ տվյալ SU-ն գործունեության բերումով չի առնչվել տվյալ բարեփոխմանը, կա՛մ մաքսային գործառնություններն իրականացնում է մաքսային միջնորդի միջոցով և ռեսպոնդենտը անձամ դժվարացել է որևէ գնահատական տալ:

Գծապատկեր 64 - (Չարգ. 7.1) Ինչպես ե՞ք վերաբերվում մաքսային ծառայության հետևյալ բարեփոխումներին, N=600



Այդուհանդերձ, նախորդ հետազոտության համեմատությամբ նվազել է մաքսային ձևակերպումների կրճատումը և Մեկ պատուհան համակարգի արդիականացումը դրական կամ ավելի շուտ դրական գնահատող SU-ների մասնաբաժինը: Մյուս բարեփոխումների մասով համեմատականներ չենք կարող անցկացնել, քանի որ նախորդ գնահատման ժամանկահատվածում այդ բարեփոխումները դեռևս իրականացված չէին՝ [Գծապատկեր 65](#):

Գծապատկեր 65 (Չարգ. 7.1) - Մաքսային ծառայության բարեփոխումները դրական կամ ավելի շուտ դրական գնահատող SU-ների մասնաբաժինը, N₂₀₂₅=600



Բարեփոխումների նկատմամբ վերաբերմունքը հարցվածների սեռով պայմանավորված առանձնապես չի տարբերվել ինչպես նախորդ, այնպես և սույն հետազոտության ժամանակ: Ամենամեծ՝ 7.1%-ային կետով, տարբերությամբ կանայք դրական և ավելի շուտ դրական են արտահայտվել Մեկ պատուհան համակարգի միջոցով ՍԱՏՄ հայտի ընդունման համար գանձվող վճարի չեղարկման վերաբերյալ՝ [հայաձև աղյուսակ 15](#):

Ֆեյբ-ներից ստացված արդյունքներ

- Արտահանողների և մաքսային միջնորդների գնահատմամբ՝ մաքսային մարմիններին դիմումների ներկայացման գործընթացը ընդհանուր առմամբ պարզ է, սակայն գործնականում առկա են կազմակերպչական և հաղորդակցային խնդիրներ:
- Արտահանողների կարծիքով՝ դիմումների ներկայացումը տեխնիկապես բարդ չէ, սակայն դրանց ընթացքը տարբեր մաքսատներում կարող է տարբեր կերպ ձգձգվել. օրինակ՝ մաքսային հայտարարագրում փոփոխություններ կատարելու դիմումը մեկ մաքսատանը կարող է արագ լուծում ստանալ, իսկ մյուսում՝ անհարկի ուշանալ:
- Նշվում է նաև, որ որոշ դեպքերում պահանջվում են կրկնակի կամ ավելորդ դիմումներ, նույնիսկ այն դեպքում, երբ համապատասխան տեղեկատվությունն արդեն առկա է համակարգում, ինչը հանգեցնում է ավելորդ բյուրոկրատիայի և ժամանակի կորստի:
- Արձանագրվում են նաև դրական օրինակներ, երբ առանձին պաշտոնյաներ ապահովում են օպերատիվ արձագանք և արագ լուծումներ, ինչը ցույց է տալիս, որ պատշաճ կազմակերպման դեպքում համակարգը կարող է գործել արդյունավետ:
- Մաքսային միջնորդները նշում են իրականացված բարելավումները՝ միաժամանակ բարձրաձայնելով առկա խնդիրները՝ կապված պատասխանների ուշացման և ոչ հստակ արձագանքների հետ: Դիմումների պատասխանների ժամկետները հաճախ չեն պահպանվում, և «ողջամիտ ժամկետ» հասկացությունը գործնականում դառնում է անորոշ և ձգձգվող գործընթաց:
- Կարևոր խնդիր է դիմումների կառավարման միասնական համակարգի բացակայությունը. ներկայումս դիմումը վերագրվում է մեկ պատասխանատուի, և նրա անհասանելիության դեպքում գործընթացը կարող է կանգ առնել:
Առաջարկվում է ներդնել վերահսկվող էլեկտրոնային հարթակ, որը կապահովի դիմումների ընթացքի տեսանելիությունն ու շարունակականությունը՝ անկախ կոնկրետ կատարողից: Միաժամանակ կարևոր է օրենսդրորեն ամրագրել մաքսային հայտարարագրում առկա տեղեկատվությունը որպես հիմք ընդունելու հնարավորությունը՝ լրացուցիչ դիմումներ պահանջելու փոխարեն:
- Ընդհանուր առմամբ, ընդգծվում է ավելորդ դիմումների կրճատման, ընթացակարգերի հստակեցման և պատասխանների ժամանակին ու հիմնավորված տրամադրման անհրաժեշտությունը՝ ապահովելու համար համակարգի արդյունավետությունը:

Չարգմանը մասնակցած SU-ների մեծամասնությունը ապրանքների ներմուծման և արտահանման համար թույլատվական փաստաթուղթ տրամադրող մարմինների հետ ինչպես նախորդ հետազոտության ժամանակ, այնպես և այժմ՝ խնդիրներ չեն ունեցել:

Աղյուսակ 49-ում ներկայացված են տվյալ մարմինների հետ առնչված և խնդիրներ ունեցած SU-ները: Ընդհանուր առմամբ տվյալ կառույցի հետ առնչված SU-ները ամենահաճախ բարձրաձայնել են Առողջապահության նախարարության՝ 47.5% և ՍԱՏՍ-ի հետ առկա խնդիրների մասին՝ 17.7%: Այրուհիանդերձ պատկերը փոխվում է առանձին խումբ SU-ների խնդիրները վերլուծելիս: ԱՏԳ իրականացնողներն (43.1%) ու մաքսային միջնորդները (57.6%) առավել հաճախ նշում են Առողջապահության նախարարության հետ առկա խնդիրների մասին, իսկ բեռնափոխադրողները՝ ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարության (100.0%) հետ առկա խնդիրների մասին:

Աղյուսակ 49 (Հարց. 7.2) - Ապրանքների ներմուծման/արտահանման համար թույլտվություն տրամադրող հետևյալ մարմինների հետ առնչված և խնդիր/ներ ունեցող SU-ները

Կառույցներ	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Առնչված տնտես-վարող-ներ	Առնչվողն էրի մեջ խնդիր ունեցող-ների մասնա-բաժին	Առնչված տնտես-վարող-ներ	Առնչվողն էրի մեջ խնդիր ունեցող-ների մասնա-բաժին	Առնչված տնտես-վարող-ներ	Առնչվողն էրի մեջ խնդիր ունեցող-ների մասնա-բաժին	Առնչված տնտես-վարող-ներ	Առնչվողն էրի մեջ խնդիր ունեցող-ների մասնա-բաժին
	N	%	N	%	N	%	N	%
ՀՀ միջուկային անվտանգության պետական կարգավորման կոմիտե	12	16.7%	2	0.0%	1	0.0%	15	13.3%
ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով	15	13.3%	1	0.0%	0	0.0%	16	12.5%
ՀՀ տարածքային կառավարման և ենթակառուցվածքների նախարարություն	25	4.0%	9	22.2%	9	22.2%	43	11.6%
ՀՀ ոստիկանություն	22	13.6%	18	22.2%	0	0.0%	40	17.5%
ՀՀ շրջակա միջավայրի նախարարություն	39	12.8%	26	0.0%	1	0.0%	66	7.6%
ՀՀ ազգային անվտանգության ծառայություն	61	8.2%	35	2.9%	0	0.0%	96	6.3%
ՀՀ կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարություն	10	20.0%	8	0.0%	0	0.0%	18	11.1%
ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարություն	77	13.0%	31	12.9%	1	100.0%	109	13.8%
Ստանդարտների ազգային ինստիտուտ	51	7.8%	11	9.1%	0	0.0%	62	8.1%
ՀՀ առևտրաարդյունաբերա-կան պալատ	47	19.1%	20	10.0%	0	0.0%	67	16.4%
ՀՀ պաշտպանության նախարարություն	36	11.1%	10	0.0%	1	0.0%	47	8.5%
ՀՀ սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմին	76	19.7%	34	14.7%	3	0.0%	113	17.7%
ՀՀ առողջապահության նախարարություն	65	43.1%	33	57.6%	1	0.0%	99	47.5%

Կառույցներ	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Առնչված տնտեսվարողներ	Առնչվողների մեջ խնդիր ունեցողների մասնաբաժին	Առնչված տնտեսվարողներ	Առնչվողների մեջ խնդիր ունեցողների մասնաբաժին	Առնչված տնտեսվարողներ	Առնչվողների մեջ խնդիր ունեցողների մասնաբաժին	Առնչված տնտեսվարողներ	Առնչվողների մեջ խնդիր ունեցողների մասնաբաժին
	N	%	N	%	N	%	N	%
ՀՀ բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարություն	38	10.5%	32	12.5%	0	0.0%	70	11.4%
«ԱՐՄԷԲՍՊԵՐՏԻՉԱ» ՍՊԸ	59	5.1%	32	3.1%	1	0.0%	92	4.3%
Այլ փորձագիտական կազմակերպություն	115	12.2%	37	8.1%	5	0.0%	157	10.8%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ թույլատվական փաստաթղթեր տրամադրող մարմինների կողմից խնդրահարույց դեպքերի մասով արձանագրվել են հետևյալ փոփոխությունները՝ [Աղյուսակ 50](#).

- 27.0%-ային կետով ավելացել է Առողջապահության նախարարության հետ առնչված ՏՄ-ների կողմից խնդիրների բարձրաձայնումը, 12.5%-ային կետով՝ Հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի հետ առնչված ՏՄ-ների կողմից խնդիրների բարձրաձայնումը:
- Ամենամեծ չափով՝ 9.0%-ային կետով, նվազել են ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարության հետ առնչվող ՏՄ-ների բողոքները:

Աղյուսակ 50 (Հարց. 7.2) - Ապրանքների ներմուծման/արտահանման համար թույլտվություն տրամադրող հետևյալ մարմինների հետ խնդիր/ներ ունեցել՝ եք, 2024-2025թթ.

Կառույցը	2024թ.	2025	Տարբերություն
ՀՀ միջուկային անվտանգության պետական կարգավորման կոմիտե	11.1%	13.3%	2.2%
ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով	0.0%	12.5%	12.5%
ՀՀ ՏԿԵՆ	14.0%	11.6%	-2.3%
ՀՀ ոստիկանություն	17.0%	17.5%	0.5%
ՀՀ շրջակա միջավայրի նախարարություն	13.7%	7.6%	-6.1%
ՀՀ ազգային անվտանգության ծառայություն	4.8%	6.3%	1.5%
ՀՀ կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարություն	19.2%	11.1%	-8.1%
ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարություն	22.8%	13.8%	-9.0%
Ստանդարտների ազգային ինստիտուտ	14.5%	8.1%	-6.4%
ՀՀ առևտրաարդյունաբերական պալատ	19.4%	16.4%	-3.0%
ՀՀ պաշտպանության նախարարություն	2.5%	8.5%	6.0%
ՀՀ սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմին	20.5%	17.7%	-2.8%
ՀՀ առողջապահության նախարարություն	20.5%	47.5%	27.0%
ՀՀ բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարություն	20.5%	11.4%	-9.0%
«ԱՐՄԷԲՍՊԵՐՏԻՉԱ» ՍՊԸ	7.8%	4.3%	-3.5%
Այլ փորձագիտական կազմակերպություն	32.9%	10.8%	-22.1%

Ֆևբ-ներից ստացված արդյունքներ
Թույլատվական փաստաթղթեր

- Ներմուծողների գնահատմամբ՝ թույլատվական մարմինների հետ աշխատանքում ընդհանուր առմամբ արձանագրվում է դրական առաջընթաց:
 Նրանց դիտարկմամբ՝ հատկապես Ազգային անվտանգության ծառայության, Պաշտպանության նախարարության և Ստանդարտների ազգային ինստիտուտի հետ կապված գործընթացները

վերջին տարիներին զգալիորեն արագացել են: Բացի այդ, բազմաթիվ դեպքերում Պետական եկամուտների կոմիտեն ապահովում է օպերատիվ արձագանք և տրամադրում է հստակ պարզաբանումներ ռազմական կամ երկակի նշանակության ապրանքների վերաբերյալ, ինչը գնահատվում է որպես կարևոր դրական փոփոխություն:

- Արտահանողների և մաքսային միջնորդների գնահատմամբ՝ ամենախնդրահարույցը Առողջապահության նախարարության շրջանակում գործող փորձագիտական գործընթացներն են, որտեղ արձանագրվում են երկար ժամկետներ (մինչև 3 ամիս) և բազմակի հավելյալ պահանջներ: Նշվում է նաև, որ նույն ապրանքի համար տարբեր ժամանակներում կարող են ներկայացվել տարբեր պահանջներ, ինչը նվազեցնում է գործընթացների կանխատեսելիությունը:
- Էկոնոմիկայի նախարարության հետ կապված հիմնական խնդիրները վերաբերում են ՀՀ կառավարության 2023 թվականի մայիսի 25-ի N 808-Ն որոշման ցանկում ընդգրկված ապրանքների համար թույլատվությունների տրամադրման երկար ժամկետներին, ընդ որում երրորդ երկրներ արտահանման դեպքում (մոտ 10-15 աշխատանքային օր կամ ավելի):
- Առանձին խնդիր է արձանագրվում փորձագիտական եզրակացություններ տրամադրող որոշ կազմակերպությունների մասով, որտեղ, ըստ արտահանողների, բացակայում են անհրաժեշտ լաբորատոր կարողությունները, սակայն միևնույն ժամանակ պահանջվում են համապատասխանության հավաստագրեր, ինչը գործնականում ստեղծում է անհամապատասխան իրավիճակ:
- Սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմնի հետ կապված հիմնական խնդիրը վերաբերում է Էլեկտրոնային համակարգի բարդությանը. հայտի լրացման գործընթացը գնահատվում է որպես ոչ ինտուիտիվ և պահանջում է մասնագիտական գիտելիքներ, ինչը բարդացնում է SU-ների աշխատանքը:
- Ներքին գործերի նախարարության ոստիկանության հետ առնչվող դեպքերում նշվում է, որ երբեմն կառույցը ներգրավվում է այնպիսի ապրանքների թույլատվական գործընթացներում, որոնք չեն համապատասխանում իրենց գործառույթներին, ինչի հետևանքով առաջանում են հավելյալ բարդություններ: Ներքին գործերի նախարարության ոստիկանության հետ առնչվող դեպքերում նշվում է, որ երբեմն կառույցը ներգրավվում է այնպիսի ապրանքների թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրման գործընթացներում, որոնք ըստ իրենց մասնագետների՝ ՆԳՆ ոստիկանության գործառույթների շրջանակում չեն, ինչի հետևանքով առաջանում են հավելյալ բարդություններ և ոչ ֆորմալ լուծումների անհրաժեշտություն: Ստանդարտների ազգային ինստիտուտի դեպքում հիմնական խնդիրը կապված է ժամկետների հետ. համապատասխանության հայտարարագրերը ուշ են հայտնվում համակարգում, ինչի պատճառով մաքսային ձևակերպումները կարող են ձգձգվել:
- Առևտրաարդյունաբերական պալատի հետ աշխատանքում առանձնացվում է հետադարձ կապի և թվայնացված գործիքների պակասը. դիմումների կարգավիճակը լիարժեք չի վերահսկվում, և SU-ները չեն ստանում ժամանակին ծանուցումներ:
- Ներմուծողների գնահատմամբ՝ թույլատվական մարմինների հետ աշխատանքի մասով ընդհանուր առմամբ արձանագրվում է դրական առաջընթաց:
- Նրանց կարծիքով՝ հատկապես Ազգային անվտանգության ծառայության, Պաշտպանության նախարարության և Ստանդարտների ազգային ինստիտուտի հետ կապված գործընթացները վերջին տարիներին զգալիորեն արագացել են : Բացի այդ, բազմաթիվ դեպքերում Պետական եկամուտների կոմիտեն ինքն է արագ արձագանքում և պարզաբանում տալիս ռազմական կամ երկակի նշանակության ապրանքների դեպքում, ինչը ներմուծողները գնահատում են որպես կարևոր դրական փոփոխություն:
- Արտահանողների, մաքսային միջնորդների գնահատմամբ ամենախնդրահարույցը Առողջապահության նախարարության շրջանակում գործող փորձագիտական գործընթացներն են (Էմիլ Գաբրիելյանի ինստիտուտ). այստեղ նշվում են երկար ժամկետներ (մինչև 3 ամիս), բազմակի հավելյալ պահանջներ: Ընդգծվում է նաև, որ նույն ապրանքի համար տարբեր ժամանակներում կարող են տարբեր պահանջներ ներկայացվել, ինչը նվազեցնում է կանխատեսելիությունը:
- Էկոնոմիկայի նախարարության հետ կապված հիմնական խնդիրները վերաբերում են թույլատվությունների երկար ժամկետներին, հատկապես երրորդ երկրներ արտահանման դեպքում (մոտ 10-15 աշխատանքային օր կամ ավելի):

- Առանձին խնդիր է նշվում փորձագիտական եզրակացություն տրամադրող որոշ կազմակերպությունների մասով, որտեղ, արտահանողների խոսքով, բացակայում են լաբորատոր կարողությունները, սակայն պահանջվում են անհամաչափ քայլեր (օրինակ ապրանքի համար պահանջվում է համապատասխանության հավաստագիր, սակայն տրամադրող փորձագիտական կազմակերպություն առկա չէ):
- Մենդաթերքի անվտանգության տեսչական մարմնի հետ կապված խնդիր է նշվում Էլեկտրոնային համակարգի բարդության մասով. հայտը լրացնելու գործընթացը գնահատվում է որպես բարդ և անհրաժեշտ են մասնագիտական գիտելիք, ինչը դժվարացնում է SU-ների աշխատանքը:
- Ստանդարտների ազգային ինստիտուտի դեպքում հիմնական խնդիրը ժամկետների հետ է կապված. համապատասխանության հայտարարագրերը ուշ են հայտնվում համակարգում, ինչի պատճառով մաքսային ձևակերպումները ձգձգվում են:
- Առևտրաարդյունաբերական պալատի հետ աշխատանքում առանձնացվում է հետադարձ կապի և թվայնացված գործիքների բացակայությունը. դիմումների կարգավիճակը չի վերահսկվում, և SU-ները չեն ստանում ժամանակին ծանուցումներ:

Ռեսպոնդենտներին խնդրել ենք նշել նաև մաքսային վճարներ իրականացնելու համար իրենց կողմից նախընտրելի մեթոդը: Այս դեպքում ներկայում գործող մեխանիզմի, այսինքն՝ առկա հաշվեհամարին փոխանցում կատարելու միջոցով վճարում իրականացնելու օգտին ընտրություն կատարած ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը ընդհանուր առմամբ 58.3% է՝ [Աղյուսակ 51](#), որը նախորդ հետազոտության համեմատ ավելացել է շուրջ 7.3%-ային կետով: Փոխարենը նվազել է Էլեկտրոնային գործիքների միջոցով վճարում իրականացնելու օգտին բարձրաձայնած պատասխանների մասնաբաժինը՝ [Աղյուսակ 87](#):

Աղյուսակ 51 (Յարգ. 7.3) - Ինչպե՞ս կնախընտրեիք իրականացնել մաքսային վճարները, N=600

Մեթոդ	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Ներկայիս մեխանիզմը	302	59.1%	23	56.1%	25	52.1%	350	58.3%
Էլեկտրոնային գործիքներ	191	37.4%	17	41.5%	11	22.9%	219	36.5%
Այլ	6	1.2%	1	2.4%	0	0.0%	7	1.2%
ԴՊ/ՀՊ	12	2.3%	0	0.0%	12	25.0%	24	4.0%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Այլ տարբերակ նախընտրողները հիմնականում նշել են, որ երկու տարբերակներն էլ ընդունելի են:

Այսպիսով, հարցման արդյունքները ցույց են տալիս, որ SU-ների ընտրության դեպքում մաքսային վճարների իրականացման ներկայիս եղանակը ավելի նախընտրելի է Էլեկտրոնային գործիքներից:

Մաքսային վճարների համար միասնական հաշվի ներդրման անհրաժեշտության մասին բարձրաձայնած ռեսպոնդենտների մասնաբաժինն ի տարբերություն նախորդ հետազոտության՝ ավելացել է 0.2%-ային կետով՝ [Աղյուսակ 88](#), շարունակելով կազմել հարցվողների գերակշիռ մեծամասնությունը (79.7%)՝ [Աղյուսակ 52](#):

Աղյուսակ 52 (Յարգ. 7.4) - Նպատակահարմա՞ր եք գտնում արդյոք մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրումը, N=600

Նպատակահարմարություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Նպատակահարմար է	410	80.2%	35	85.4%	33	68.8%	478	79.7%
Նպատակահարմար չէ	68	13.3%	6	14.6%	5	10.4%	79	13.2%
ԴՊ	33	6.5%	0	0.0%	10	20.8%	43	7.2%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Սահմանային մաքսային անցակետերում գործընթացնի կազմակերպման փոփոխության օգտին է խոսել ռեսպոնդենտների 54.2%-ը՝ [Աղյուսակ 53](#): Սա նշանակում է, որ նրանց կարծիքով սահմանային անցակետերում քայլերի հերթականության և տեղաշարժի ընթացակարգերի փոփոխությունը կարող են հանգեցնել մաքսային գործառնությունների պարզեցման:

Ֆեթ-ներից ստացված արդյունքներ

- *Ներմուծողների և մաքսային միջնորդների գնահատմամբ՝ միասնական հաշվի ներդրումը միանշանակ դրական փոփոխություն կլինի, սակայն կարևոր է, թե այն ինչպես կգործարկվի գործնականում:*
- *Ներմուծողների կարծիքով՝ ներկայիս համակարգը չափազանց բարդ է. նույնիսկ փոքր խմբաքանակի համար պահանջվում են մի քանի առանձին փոխանցումներ, ինչը ժամանակատար է և ավելորդ բյուրոկրատիա է ստեղծում: Միասնական հաշվի դեպքում SU-ն մեկ փոխանցումով գումարը կուղարկի, իսկ համակարգը ներսում կբաշխի այն ըստ հարկատեսակների, ինչը զգալիորեն կթեթևացնի գործընթացը:*
- *Միևնույն ժամանակ, ընդգծվում է, որ համակարգը պետք է աշխատի օպերատիվ. եթե վճարումը կատարվել է, այն պետք է անմիջապես արտացոլվի համակարգում, այլ ոչ թե հաջորդ օրը, ինչպես հաճախ լինում է հիմա: Հակառակ դեպքում, միասնական հաշվի գաղափարը կկորցնի իր իմաստը, քանի որ SU-ները կրկին ստիպված կլինեն սպասել կամ լրացուցիչ ապացույցներ ներկայացնել:*
- *Մասնակիցները բարձրացնում են նաև առկա խնդիր՝ նախկինում օգտագործված և այժմ փակված հաշվեհամարներում մնացած գումարների վերաբերյալ, որոնք տարիներով «սառեցված» են և չեն օգտագործվում, ուստի միասնական հաշիվը նախաձեռնելիս անհրաժեշտ է նաև լուծում մտածել, որպեսզի բոլոր նախկին հաշիվների վրա առկա գումարները տեղափոխվեն միասնական հաշվին:*
- *Ընդհանուր առմամբ, կողմերը համաձայն են, որ միասնական հաշիվը կարող է էապես պարզեցնել և արագացնել մաքսային գործընթացները, սակայն դրա արդյունավետությունը կախված կլինի արագ գործարկումից, հաշվառման ճշգրտությունից և համակարգի նկատմամբ վստահության բարձրացումից:*

Աղյուսակ 53 (Հարց. 7.5) - Արդյո՞ք սահմանային մաքսային անցակետերում գործընթացների կազմակերպման փոփոխությունը կարող են հանգեցնել մաքսային գործառնությունների պարզեցման Ձեզ համար, N=600

Ռեսպոնդենտի կարծիքը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	268	52.4%	22	53.7%	35	72.9%	325	54.2%
Ոչ	110	21.5%	8	19.5%	8	16.7%	126	21.0%
ԴՊ	133	26.0%	11	26.8%	5	10.4%	149	24.8%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Ռեսպոնդենտների 50.0%-ը կարծում է, որ ապրանքի ծագման երկրի հավաստագրերի տրամադրումը մաքսային մարմնի կողմից կհանգեցնի մաքսային գործառնությունների պարզեցմանը՝ [Աղյուսակ 54](#): Հարկ է նշել, որ այն ռեսպոնդենտները, որոնք ապրանքի ծագման երկրի հավաստագրի տրամադրման գործընթացում խնդիրների են բախվել (համաձայն 2.6 հարցի՝ թվով 29 ռեսպոնդենտ), մեծամասամբ համամիտ են, որ տվյալ գործառնույթի իրականացումը մաքսային մարմնի կողմից կբարելավի իրավիճակը՝ թվով 19 հոգի, կամ 2025թ. տվյալ խնդրին հանդիպածների 65.5%-ը: Սա, թերևս, բավականին հետաքրքիր ցուցիչ է և կարող է նշանակել, որ տվյալ գործառնույթի իրականացման համար պատասխանատու պետական մարմնի փոփոխությունը ժամանակի հրամայականներից է:

Աղյուսակ 54 (Յարգ. 7.6) - Արդյո՞ք մաքսային մարմնի կողմից ծագման երկրի հավաստագրերի տրամադրումը կհանգեցնի մաքսային գործառնությունների պարզեցմանը, N=600

Ռեսպոնդենտի կարծիքը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	253	49.5%	21	51.2%	26	54.2%	300	50.0%
Ոչ	128	25.0%	18	43.9%	9	18.8%	155	25.8%
ԴՊ	130	25.4%	2	4.9%	13	27.1%	145	24.2%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Ռեսպոնդենտների 82.5%-ը պատրաստ է մաքսային մարմնին տրամադրել տեղափոխվող ապրանքների վերաբերյալ նախնական տեղեկատվություն այն դեպքում, երբ դա կնպաստի սահմանահատման գործընթացի բարելավմանը՝ [Աղյուսակ 55](#):

Աղյուսակ 55 (Յարգ. 7.7) - Արդյո՞ք պատրաստ եք տրամադրել տեղափոխվող ապրանքների վերաբերյալ նախնական տեղեկատվություն՝ հաշվի առնելով, որ այն կոյուրինացնի սահմանահատման գործընթացը, N=600

Ռեսպոնդենտի կարծիքը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո	432	84.5%	30	73.2%	33	68.8%	495	82.5%
Ոչ	56	11.0%	8	19.5%	5	10.4%	69	11.5%
ԴՊ	23	4.5%	3	7.3%	10	20.8%	36	6.0%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

5.8 ՎՍՏԱՋՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

Մաքսային ծառայողին, թե ավտոմատացված գործընթացին վստահություն հայտնելու երկընտրանքի առաջ կանգնելիս ռեսպոնդենտների շուրջ 53.8%-ը նշում է երկուսին էլ վստահելու մասին՝ [Աղյուսակ 56](#): Դրան հաջորդում են ավտոմատացված գործընթացին վստահողները՝ 24.8%:

Ընդ որում, առանձին խմբերով դիտարկելիս ԱՏԳ իրականացնողների և մաքսային միջնորդների պատասխաններում ևս առաջնային տեղը տրվում է «Երկուսին էլ» տարբերակին, որին հաջորդում է ավտոմատացված գործընթացը: Իսկ բեռնափոխադրողների մոտ 2-րդ տեղում են գտնվում մաքսային ծառայողին վստահողները:

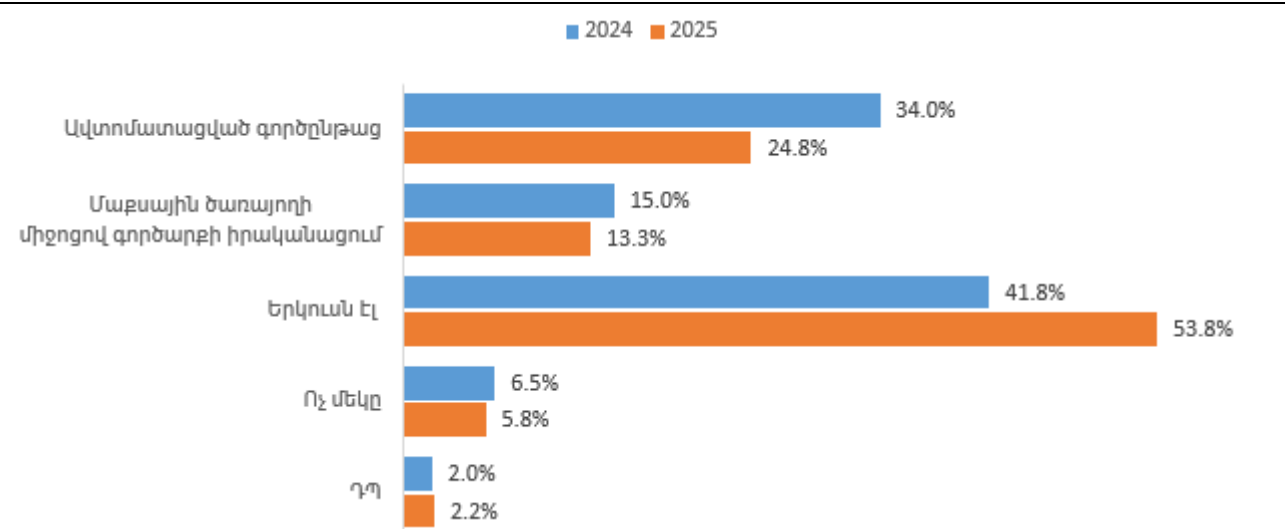
Աղյուսակ 56 (Յարգ. 8.1) - Մաքսային գործարքների արդարացի և արդյունավետ իրականացման տեսանկյունից Դուք ավելի շատ վստահում եք մաքսային ծառայողներին, թե՞ ավտոմատացած գործընթացներին, N=600

Նախընտրելիությունը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Ավտոմատացված գործընթաց	131	25.6%	11	26.8%	7	14.6%	149	24.8%
Մաքսային ծառայողի միջոցով գործարքի իրականացում	65	12.7%	5	12.2%	10	20.8%	80	13.3%
Երկուսն էլ	279	54.6%	21	51.2%	23	47.9%	323	53.8%
Ոչ մեկը	25	4.9%	4	9.8%	6	12.5%	35	5.8%
ԴՊ	11	2.2%	0	0.0%	2	4.2%	13	2.2%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ հետազոտության համեմատությամբ 12.0%-ային կետով ավելացել է միաժամանակ թե՛ ավտոմատացված գործընթացին և թե՛ մաքսային ծառայողին վստահող ՏՄ-ների մասնաբաժինը՝

Գծապատկեր 66: Միևնույն ժամանակ նվազել է դրանցից որևէ մեկի օգտին քվեարկող ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը:

Գծապատկեր 66 (Չարդ. 8.1) - Մաքսային գործարքների արդարացի և արդյունավետ իրականացման տեսանկյունից Դուք ավելի շատ վստահում եք մաքսային ծառայողներին, թե՛ ավտոմատացած գործընթացներին, N=600



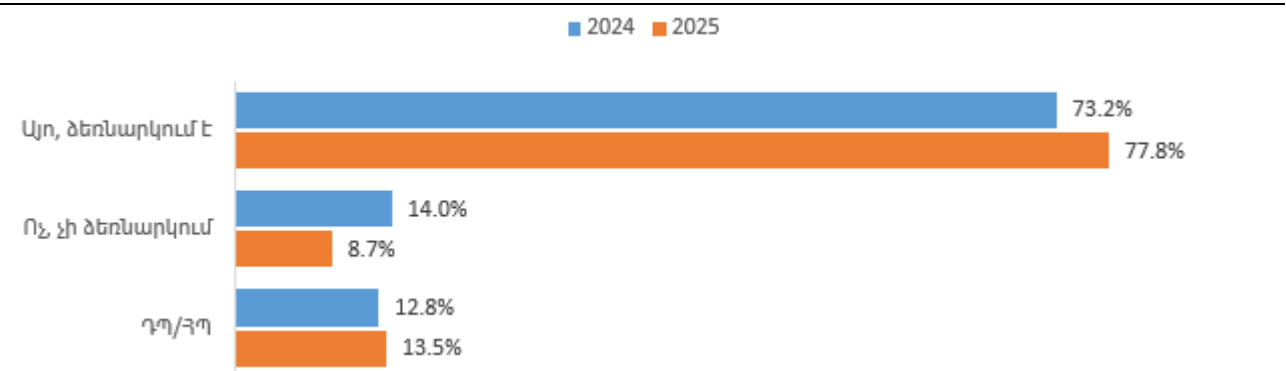
Ռեսպոնդենտների 77.8%-ը գտնում է, որ մաքսային ծառայությունը ձեռնարկում է միջոցներ կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ՝ **Աղյուսակ 57:** Ընդ որում՝ այս տեսակետի կողմնակիցների մասնաբաժինը նախորդ հետազոտության համեմատ ավելացել է 4.6%-ային կետով՝ **Գծապատկեր 67:**

Անդրադառնալով այն ռեսպոնդենտներին, ովքեր բարձրաձայնել են, որ մաքսային ծառայությունը միջոցներ չի ձեռնարկում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ, պետք է փաստել, որ նրանց մասնաբաժինը 5.3%-ային կետով կրճատվել է:

Աղյուսակ 57 (Չարդ. 8.2) - Ձեր կարծիքով, մաքսային ծառայությունը միջոցներ ձեռնարկում է մաքսային ոլորտում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ, N=600

Ռեսպոնդենտի կարծիքը	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Այո, ձեռնարկում է	390	76.3%	37	90.2%	40	83.3%	467	77.8%
Ոչ, չի ձեռնարկում	46	9.0%	2	4.9%	4	8.3%	52	8.7%
ԴՊ/ՉԴ	75	14.7%	2	4.9%	4	8.3%	81	13.5%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Գծապատկեր 67 (Չարդ. 8.2) - Ձեր կարծիքով, մաքսային ծառայությունը միջոցներ ձեռնարկում է մաքսային ոլորտում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ, N=600



ՖԻՆԱՆՍԱԿԱՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ՍԵՐՎԻՍԻՆԵՐ

- Արտահանողների և փոխադրողների գնահատմամբ՝ մաքսային համակարգի թափանցիկության և կոռուպցիոն ռիսկերի առումով խնդիրներ չեն արձանագրվել:
- Մաքսային միջնորդների գնահատմամբ՝ մաքսային համակարգի թափանցիկության և կոռուպցիոն ռիսկերի ընկալումը միանշանակ չէ և տարբեր փորձառությունների հիման վրա տարբերվում է:
- Նշվում է, որ վերջին տարիներին մաքսային համակարգում զգալի առաջընթաց է արձանագրվել, և շատերը չեն առնչվել ուղղակի կոռուպցիոն դրսևորումների: Համեմատելով ավելի վաղ տարիների հետ՝ գնահատվում է, որ իրավիճակը էապես բարելավվել է, և բացահայտ «կոռուպցիոն դեպքերի» պրակտիկան նվազել է կամ վերացել:
- Միևնույն ժամանակ, առկա են նաև այլ ընկալումներ կոռուպցիայի վերաբերյալ. որոշ մաքսային միջնորդներ այն չեն սահմանափակում միայն ֆինանսական փոխհարաբերություններով, այլ դիտարկում են նաև համակարգային երևույթներ՝ օրինակ կադրային քաղաքականությունը կամ ոչ մասնագիտական անձանց ներգրավվածությունը: Այս համատեքստում նշվում է, որ ոչ բավարար մասնագիտական պատրաստվածությունը կամ համակարգում հայտնվելը կարող է նույնպես ընկալվել որպես համակարգային խնդիր:
- Բացի այդ, բարձրաձայնվում է, որ որոշ խթանիչ մեխանիզմներ կարող են ստեղծել ոչ ցանկալի վարքագիծ. օրինակ՝ խախտումների արձանագրման դիմաց խրախուսման համակարգը կարող է դրդել մաքսային տեսուչներին առավել հաճախ արձանագրել խախտումներ՝ անգամ ոչ էական դեպքերում: Ըստ մաքսային միջնորդների՝ ավելի նպատակահարմար կլինեին ներդնել աշխատանքային արդյունքի վրա հիմնված խրախուսման մեխանիզմներ, ոչ թե միայն խախտումների արձանագրման:
- Մի շարք դեպքերում նշվում է նաև վարչարարական մոտեցումների տարբերություն տարբեր մաքսատների միջև. նույնատիպ իրավիճակներում կարող են կիրառվել տարբեր մոտեցումներ, ինչը ստեղծում է անհավասարության և սուբյեկտիվության ընկալում: Չնայած դա ուղիղ կոռուպցիա չի որակվում, այն դիտարկվում է որպես ռիսկային միտում:
- Ընդհանուր առմամբ, գնահատվում է, որ բացահայտ կոռուպցիոն դրսևորումները չեն նկատվում, սակայն համակարգում դեռ առկա են որոշ կառուցվածքային և վարքագծային գործոններ, որոնք կարող են ազդել թափանցիկության և վստահության մակարդակի վրա:

5.9 ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ԹԱՓԱՆԳԻԿՈՒԹՅՈՒՆ

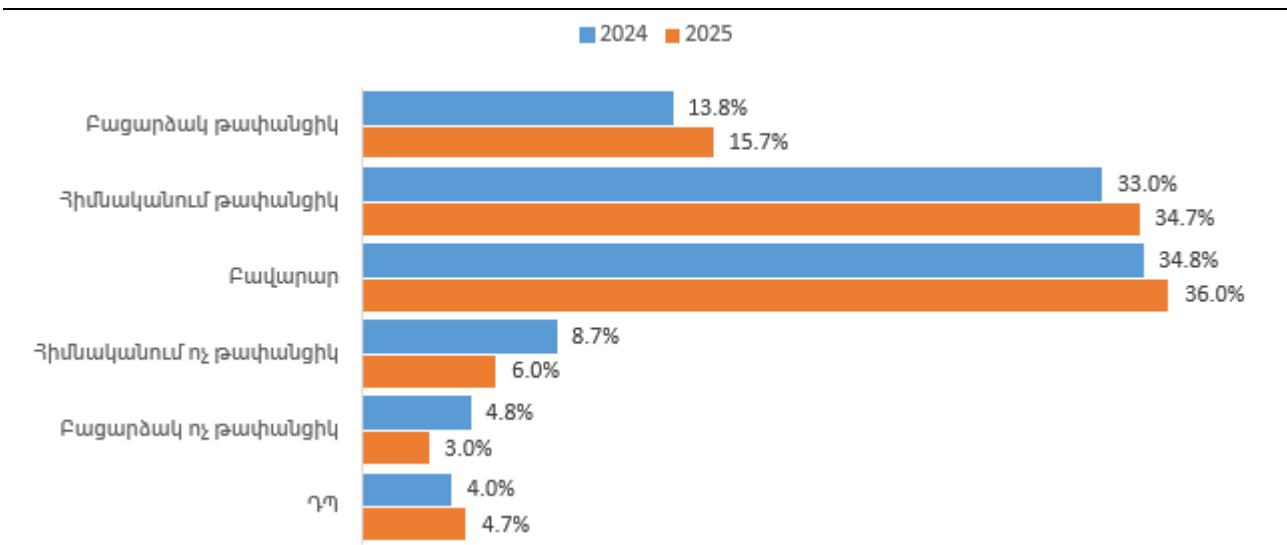
Մաքսային ծառայության գործունեության թափանցիկությունը գնահատելիս ռեսպոնդենտների 50.4%-ն այն գնահատել է հիմնականում կամ բացարձակ թափանցիկ՝ **Աղյուսակ 58:**

Մաքսային ծառայության գործունեությունը բացարձակ կամ հիմնականում թափանցիկ գնահատած ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը ի համեմատ նախորդ հետազոտության ավելացել է 3.5%-ային կետով, իսկ բավարար թափանցիկ գնահատած ռեսպոնդենտների մասնաբաժինը՝ 1.2%-ային կետով՝ **Գծապատկեր 68:**

Աղյուսակ 58 (Հարց. 9.1) - Գնահատեք, խնդրեմ, թե որքանով է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը, N=600

Գնահատական	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Զանակ	%	Զանակ	%	Զանակ	%	Զանակ	%
Բացարձակ ոչ թափանցիկ	14	2.7%	1	2.4%	3	6.3%	18	3.0%
Հիմնականում ոչ թափանցիկ	27	5.3%	6	14.6%	3	6.3%	36	6.0%
Բավարար	193	37.8%	9	22.0%	14	29.2%	216	36.0%
Հիմնականում թափանցիկ	176	34.4%	15	36.6%	17	35.4%	208	34.7%
Բացարձակ թափանցիկ	78	15.3%	8	19.5%	8	16.7%	94	15.7%
ԴՊ/ՀՊ	23	4.5%	2	4.9%	3	6.3%	28	4.7%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Գծապատկեր 68 (Չարգ. 9.1) - Պնահատեք, խնդրեմ, թե որքանով է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը, N=600



Ոչ թափանցիկության մասին բարձրաձայնող ռեսպոնդենտները հիմնականում մեկնաբանում են իրենց դիրքորոշումը՝ մատնանշելով հետևյալ հիմքերը.

- բացառապես նույն ապրանքը տարբեր անգամներ ներմուծելիս մաքսային արժեքի հաշվարկումն իրականացվում է տարբեր եղանակներով: Ռեսպոնդենտները մեկնաբանում են, որ նման փոփոխությունը հիմնականում պայմանավորված է լինում շուկայում առկա անբարեխիղճ SU-ների վարքով: Այդուհանդերձ անհասկանալի է մնում, թե ինչու բոլոր SU-ները պետք է տուժեն այն դեպքում, երբ մեկ անգամ մեկ SU տվյալ ապրանքը ներմուծելիս անբարեխիղճ վարք է ցուցաբերել,
- միևնույն խախտումը, ընդհուպ մինչև տեխնիկական վրիպակը տարբեր մաքսավորների գնահատմամբ ստանում է տարբեր ծանրության խախտում բնորոշումը,
- հավաքական բեռների պարագայում բեռը ներմուծող SU-ն հասանելիություն չունի դրա մասին տեղեկատվությանը, քանի որ դրանք հասանելի են միայն բեռնատարի վարորդներին, ինչը լրացուցիչ անհարմարություն է առաջացնում SU-ների համար:

Նշենք, որ այս հիմնավորումները հաստատվել են նաև ՖԻՔ մասնակիցների կողմից:

Ըստ ներկայացված խնդիրների՝ տնտեսավարողներն ունեն նաև իրենց պատկերացումները, թե ինչ քայլերի արդյունքում մաքսային ծառայության գործունեությունը կարող է դառնալ ավելի թափանցիկ: [Աղյուսակ 59](#)-ում ներկայացված են այս հարցի պատասխանները: Ընդհանուր պատասխաններից բխում է, որ SU-ների մեծամասնությունը՝ 59.3%-ը, կարծում է, որ առավել թափանցիկ լինելու համար մաքսային ծառայությունը պետք է պարզեցնի մաքսային վճարների հաշվարկման գործընթացը: Այդուհանդերձ, տեսնում ենք, որ ռեսպոնդենտների խմբերից յուրաքանչյուրն ունի իր համար առաջնահերթ փոփոխության սեփական պատկերացումը.

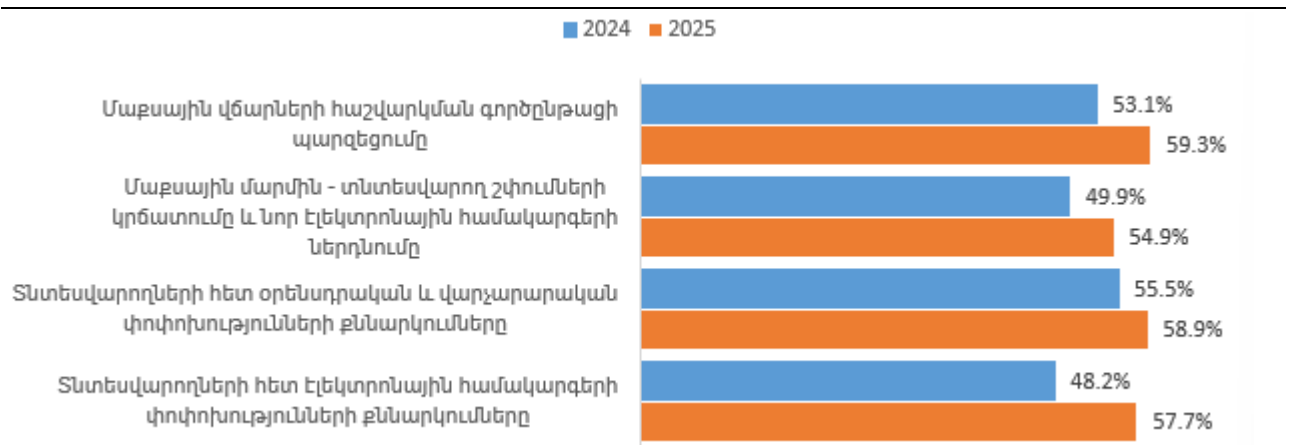
- ԱՏԳ իրականացնողների կարծիքը համընկնում է ընդհանուր միտման հետ՝ 60.5%-ը կարծում է, որ մաքսային վճարների պարզեցման գործընթացը կբարելավի թափանցիկությունը:
- Մաքսային միջնորդների ամենամեծ մասնաբաժինը՝ 81.8-ական %-ով, կարծում է, որ առավել թափանցիկ լինելու համար մաքսային ծառայությունը պետք է SU-ների հետ քննարկի օրենսդրական և վարչարարական փոփոխությունները, ինչպես նաև էլեկտրոնային համակարգերի փոփոխությունները:
- Բեռնափոխադրողների մեծամասնության՝ 57.5%-ը, կարծում է, որ թափանցիկության բարձրացման համար անհրաժեշտ է մաքսային օրենսդրության և կարգավորումների վերաբերյալ տեղեկատվական էլեկտրոնային հարթակի առկայություն:

Աղյուսակ 59 (Չարգ. 9.2) - Ըստ Ձեզ՝ ի՞նչը մաքսային ծառայությանը կդարձնի ավելի թափանցիկ, N=506

Տարբերակի նկարագրություն	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	N=433	%	N=33	%	N=40	%	N=506	%
Մաքսային օրենսդրության և կարգավորումների վերաբերյալ տեղեկատվական էլեկտրոնային հարթակի առկայությունը	240	55.4%	24	72.7%	23	57.5%	287	56.7%
Մաքսային վճարների հաշվարկման գործընթացի պարզեցումը	262	60.5%	17	51.5%	21	52.5%	300	59.3%
Մաքսային մարմին - ՏՄ շփումների կրճատումը և նոր էլեկտրոնային համակարգերի ներդրումը	247	57.0%	9	27.3%	22	55.0%	278	54.9%
ՏՄ-ների հետ օրենսդրական և վարչարարական փոփոխությունների քննարկումները	252	58.2%	27	81.8%	19	47.5%	298	58.9%
ՏՄ-ների հետ էլեկտրոնային համակարգերի փոփոխությունների քննարկումները	246	56.8%	27	81.8%	19	47.5%	292	57.7%

Նախորդ հետազոտության 9.6%-ային կետով ավելացել է ՏՄ-ների հետ էլեկտրոնային համակարգերի փոփոխությունների քննարկման և 6.2%-ային կետով՝ մաքսային վճարների հաշվարկման գործընթացի պարզեցման անհրաժեշտությունը՝ [Գծապատկեր 69](#):

Գծապատկեր 69 (Չարգ. 9.2) - Ըստ Ձեզ՝ ի՞նչը մաքսային ծառայությանը կդարձնի ավելի թափանցիկ, N₂₀₂₄=569, N₂₀₂₅=506



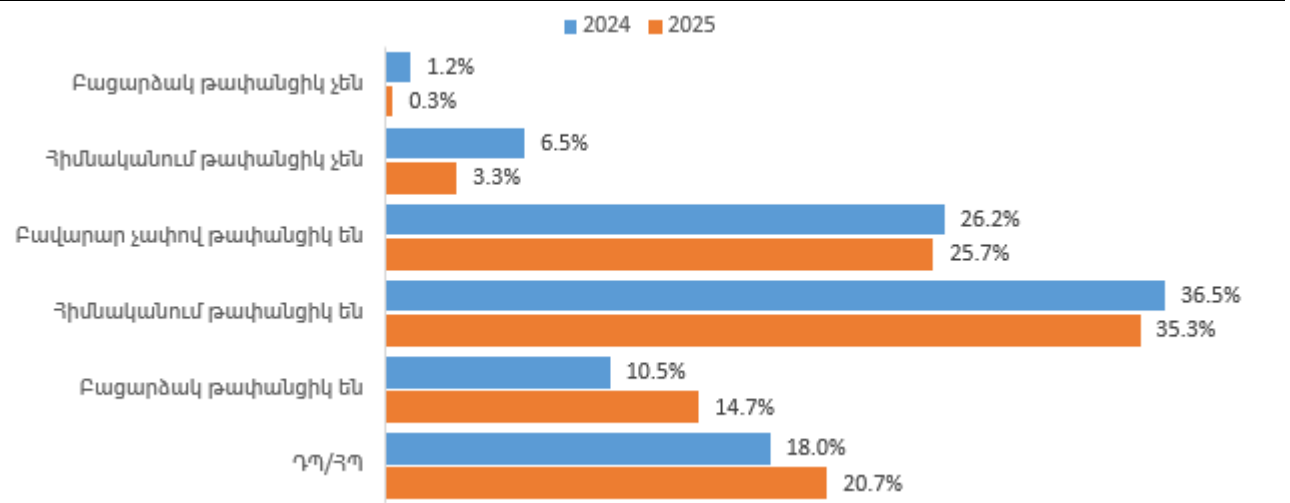
Բացի մաքսային ծառայության թափանցիկության գնահատումից ռեսպոնդենտներին խնդրել ենք գնահատել, թե որքանով են թափանցիկ աշխատում ներմուծող և արտահանող ՏՄ-ները՝ [Աղյուսակ 60](#): Ըստ այդմ՝ ՏՄ-ների 50.0%-ը նշում է, որ արտահանող և ներմուծող ընկերությունները հիմնականում կամ բացարձակ թափանցիկ են աշխատում:

Աղյուսակ 60 (Չարգ. 9.3) - Ըստ Ձեզ՝ Ներմուծող/արտահանող ընկերությունները որքա՞ն թափանցիկ են աշխատում, N=600

Գնահատական	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
Բացարձակ թափանցիկ չեն	2	0.4%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.3%
Հիմնականում թափանցիկ չեն	18	3.5%	0	0.0%	2	4.2%	20	3.3%
Բավարար չափով թափանցիկ են	130	25.4%	13	31.7%	11	22.9%	154	25.7%
Հիմնականում թափանցիկ են	171	33.5%	22	53.7%	19	39.6%	212	35.3%
Բացարձակ թափանցիկ են	79	15.5%	4	9.8%	5	10.4%	88	14.7%
ԴՊ/ՀՊ	111	21.7%	2	4.9%	11	22.9%	124	20.7%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Նախորդ վերլուծության համեմատությամբ 3.0%-ային կետով ավելացել են կարծիքներն այն մասին, որ SU-ները հիմնականում կամ բացարձակ թափանցիկ են աշխատում՝ [Գծապատկեր 70](#):

Գծապատկեր 70 (Չարգ. 9.3) - Ըստ Ձեզ՝ Ներմուծող/արտահանող ընկերությունները որքա՞ն թափանցիկ են աշխատում, N=600



Ֆեյբ-ներից ստացված արդյունքներ

Ներմուծողները ընդգծում են բարեխիղճ և ոչ բարեխիղճ SU-ներին տարբեր կերպ դիտարկելու անհրաժեշտությունը: Առաջարկվում է ներդնել ռեյտինգային համակարգ, որը հնարավորություն կտա վստահելի ընկերություններին օգտվել ավելի պարզեցված ընթացակարգերից:

5.10 ԳԵՆԴԵՐԱՅԻՆ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐ

Վերլուծել ենք նաև կանանց մասնաբաժինը SU-ի ղեկավարների և խորհրդի անդամների կազմում՝ [Աղյուսակ 61](#):

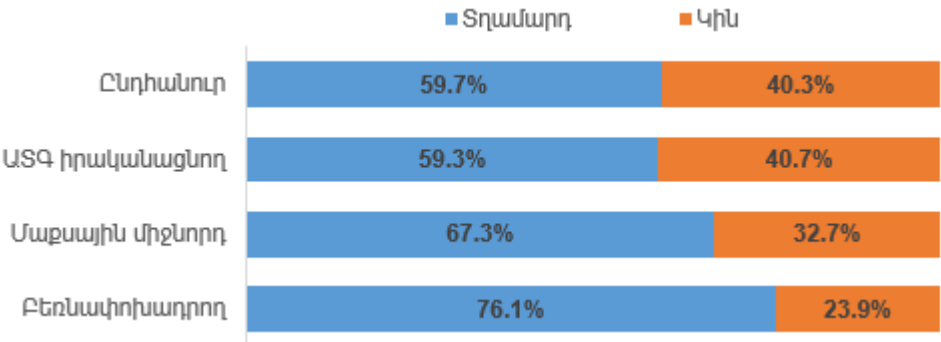
Ըստ այդմ՝ ինչպես ընդհանրացված պատկերում, այնպես էլ առանձին խմբերում ամենամեծ մասնաբաժինն ունեն այն SU-ները, որոնց ղեկավարների և խորհրդի անդամների կազմում կանանց մասնաբաժինը չի գերազանցում 25%-ը: Այդուհանդերձ մեծությամբ հաջորդ խումբը այն SU-ներին են, որոնցում կանանց մասնաբաժինը ղեկավար անձնակազմում 75%-ից ավելին է:

Աղյուսակ 61 (Յարգ. 10.1) - Որքա՞ն է կանանց մասնաբաժինը Ձեր ընկերության ղեկավարների և խորհրդի անդամների կազմում, N=600

Մասնաբաժին	ԱՏԳ իրականացնող		Մաքսային միջնորդ		Բեռնափոխադրող		Ընդամենը	
	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%	Քանակ	%
0-25%	313	61.3%	32	78.0%	44	91.7%	389	64.8%
25-50%	67	13.1%	1	2.4%	1	2.1%	69	11.5%
50-75%	31	6.1%	1	2.4%	0	0.0%	32	5.3%
75-100%	100	19.6%	7	17.1%	3	6.3%	110	18.3%
Ընդամենը	511	100.0%	41	100.0%	48	100.0%	600	100.0%

Հարցմանը մասնակցած SU-ներում աշխատող կին և տղամարդ աշխատակիցների բաշխումը ներկայացված է [Գծապատկեր 71](#)-ում: Ըստ այդմ՝ տղամարդկանց մասնաբաժինը տատանվում է 59.3-76.1%-ի շրջանակներում՝ կախված SU-ի տեսակից: Տղամարդկանց մասնաբաժինը օբյեկտիվորեն առավելապես գերակշռում է բեռնափոխադրող SU-ներում՝ 76.1%, իսկ ԱՏԳ իրականացնողների և մաքսային միջնորդների դեպքում՝ 59.3-67.3% է:

Գծապատկեր 71 (Յարգ. 10.2) - Ներկայումս Ձեր կազմակերպությունը քանի՞ կին և տղամարդ աշխատակից ունի, N=600, N_{ԱՏԳ}=511, N_{մաքսային միջնորդ}=41, N_{բեռնափոխադրող}=48



Հարցմանը մասնակցած ԱՏԳ իրականացնող SU-ների 23.3%-ում, մաքսային միջնորդների 24.4%-ում և բեռնափոխադրողների 77.1%-ում կին աշխատակիցներ չեն եղել: Մինչդեռ ԱՏԳ իրականացնողների 7.8%-ում աշխատել են միայն կին աշխատակիցներ, իսկ մաքսային միջնորդների և բեռնափոխադրողների դեպքում հարցմանը մասնակցած նման SU-ներ չեն եղել: Հարցմանը մասնակցած SU-ների աշխատակիցների ընդհանուր և միջին թվաքանակը ներկայացված է [Աղյուսակ 62](#)-ում:

Աղյուսակ 62 (Յարգ. 10.2) - Ներկայումս Ձեր կազմակերպությունը քանի՞ կին և տղամարդ աշխատակից ունի

Ցուցանիշը	ԱՏԳ իրականացնող (N=511)			Մաքսային միջնորդ (N=41)			Բեռնափոխադրող (N=48)			Ընդամենը (N=600)		
	Տղամարդ	Կին	Ընդամենը	Տղամարդ	Կին	Ընդամենը	Տղամարդ	Կին	Ընդամենը	Տղամարդ	Կին	Ընդամենը
Աշխատակիցների ընդհանուր թիվը բոլոր SU-ներում	5,037	3,455	8,492	140	68	208	86	27	113	5,263	3,550	8,813
Աշխատակիցների միջին թվաքանակը (մեկ SU-ի հաշվով) ¹⁵	9.9	6.8	16.6	3.4	1.7	5.1	1.8	0.6	2.4	8.8	5.9	14.7

¹⁵ Աշխատակիցների միջին թվաքանակը հաշվարկված է հարցմանը մասնակցած SU-ների աշխատակիցների թվաքանակը բաժանելով SU-ների քանակի վրա

Գենդերային հավասարության քաղաքականությունն ունենալու մասին նշել է միայն 5 ԱՏԳ իրականացնող (511-ի շուրջ 1%-ը): Ընդ որում, 1 կազմակերպությունում այդ քաղաքականությունը գործել է 1 տարի, 1-ում՝ 2, 1-ում՝ 3, 1-ում՝ 5 և 1-ում՝ 8 տարի: Նշված կազմակերպություններից 3-ում այդ դրույթներն ամրագրված են Ներքին կանոնակարգում իսկ 2-ում գործում է Գենդերային հավասարության կանոնակարգ::

Մաքսային միջնորդներից և բեռնափոխադրողներից որևէ մեկը գենդերային հավասարության քաղաքականություն չի ունեցել:

6 ԵԶՐԱԿԱՑՈՒԹՅՈՒՆ ԵՎ ԱՌԱՋԱՐԿՆԵՐ

Մաքսային վարչարարության նկատմամբ ՏՄ-ների ընկալման և վերաբերմունքի մասին ԱՏԳ իրականացնող, մաքսային միջնորդ և բեռնափոխադրող կազմակերպություններում և անհատ ձեռնարկատերերի շրջանում իրականացված հետազոտության արդյունքները վկայում են, որ ընդհանուր առմամբ հարցվողների կարծիքը մաքսային վարչարարության վերաբերյալ դրական է: Դրական է նաև մաքսային վարչարարության բարեփոխումների գնահատականը: Այնուամենայնիվ, ինչպես քանակական, այնպես էլ՝ որակական հետազոտությունների արդյունքները վկայում են, որ մաքսային վարչարարության ոլորտում դեռևս առկա են մի շարք խնդիրներ, որոնք պահանջում են հավելյալ ուշադրություն, նպատակային բարելավումներ և համակարգային շտկումներ՝ առավել արդյունավետ և արդար վարչարարություն ապահովելու նպատակով:

Հետազոտության հիմնական արդյունքները հետևյալն են.

- Մաքսային ընթացակարգերի ամենահաճախ հանդիպող խնդիրներն են՝ մաքսային արժեքի որոշման, ապրանքների դասակարգման անհամաձայնության և մաքսային ձևակերպումների երկար ժամանակի հետ կապված խնդիրները:
- Էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը գնահատվել է բարձր, սակայն դրանց որակը՝ համեմատաբար ցածր:
- Ոչ Էլեկտրոնային ծառայությունների որակը լավ կամ շատ լավ է գնահատել ՏՄ-ների ավելի քան 50%-ը, բացառությամբ Մաքսային արժեքի որոշման (29.9%):
- ՏՄ-ների մեծամասնությունը կարևորում է պետության առաջ իրենց պարտքը կատարելու հանգամանքը և լավ հեղինակություն ձեռք բերելը:
- ՏՄ-ների 93.5%-ը կարևոր է համարում, որ մաքսատներն ու մաքսային կետերը հարմարեցված լինեն հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար:

Կարևորվում է ՏՄ-ների կողմից բարձրաձայնված խնդիրների հետագա բարելավման ուղղությամբ մաքսային մարմնի կողմից անհրաժեշտ քայլերի ձեռնարկումը, ինչպես նաև ՊԵԿ-ՏՄ-ներ հետագա առավել գործընկերային հարաբերությունների խորացումը:

Առաջարկվում է.

- Մաքսային օրենսդրության կիրառման արդյունավետության բարձրացման նպատակով անհրաժեշտ է ապահովել օրենսդրական փոփոխությունների վերաբերյալ ժամանակին և հասանելի իրազեկում՝ կիրառելով արդյունավետ հաղորդակցման մեխանիզմներ, որպեսզի ՏՄ-ները նախապես տեղեկանան փոփոխությունների մասին: Նպատակահարմար է նաև կիրառել թիրախավորված ծանուցումներ Էլեկտրոնային հաղորդակցման միջոցներով:
- Անհրաժեշտ է ներդնել միասնական տեղեկատվական հարթակ, որտեղ հասանելի կլինեն գործող կարգավորումները, դրանց փոփոխությունները և կիրառման ուղեցույցները:
- Կարևոր է ապահովել մաքսային գործառնությունների, ապրանքների դասակարգման, մաքսային արժեքի որոշման և գործող այլ օրենսդրության կիրառման միասնական մոտեցում՝ բոլոր մաքսատներում և մաքսակետերում: Այս նպատակով անհրաժեշտ է զարգացնել ծառայողների մասնագիտացումը, ապահովել շարունակական վերապատրաստում և ներդնել միասնական գործիքներ ու պարզեցված ուղեցույցներ՝ նվազեցնելու տարբեր մոտեցումները և բարձրացնելու համակարգի կանխատեսելիությունը:
- Անհրաժեշտ է վերանայել ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի վերաբերյալ նախնական որոշումների ընթացակարգը՝ այն դարձնելով ավելի արագ, մատչելի և արդյունավետ՝ նվազեցնելով պահանջվող փաստաթղթերի ծավալը և ապահովելով դիմումների ժամանակին քննարկում: Միաժամանակ կարևոր է զարգացնել այս ոլորտում մասնագիտական կարողությունները՝ գործնական գիտելիքների վրա հիմնված վերապատրաստումների միջոցով:
- Նպատակահարմար է ներդնել ապրանքներ ծագման երկրի հավաստագրերի Էլեկտրոնային տարբերակների ընդունման միասնական մոտեցում՝ ապահովելով դրանց ճանաչումը և գործընթացների թափանցիկությունն ու կանխատեսելիությունը:
- Անհրաժեշտ է համագործակցել թույլատվական մարմինների հետ՝ «Մեկ պատուհան» համակարգի լիարժեք կիրառման ուղղությամբ՝ նվազեցնելով հարթակից դուրս շփումները և փաստաթղթաշրջանառությունը:

- Բեռնափոխադրումների կազմակերպման բարելավման համար անհրաժեշտ է զարգացնել սահմանային անցակետերի ենթակառուցվածքները՝ վերանայելով գործընթացները, բարելավելով էլեկտրոնային համակարգերը, ընդլայնելով կայանատեղիները, ապահովելով վարորդների համար համապատասխան պայմաններ և տարանջատելով բեռնատար ու մարդատար հոսքերը: Նպատակահարմար է նաև ներդնել թվային հերթերի կառավարման և նախնական ամրագրման համակարգեր:
- Սահմանային մաքսային կետերում անհրաժեշտ է կատարելագործել մաքսային զննման/տեսազննման գործընթացները՝ կիրառելով ռիսկերի վրա հիմնված մոտեցումներ, ապահովելով կշռման և մաքսային զննման/տեսազննման միասնական ստանդարտներ, սարքավորումների կալիբրացում և տվյալների համաժամանակեցում, ինչպես նաև պարզեցնել տարաձայնությունների լուծման ընթացակարգերը:
- Անհրաժեշտ է ապահովել շուրջօրյա աշխատանքային ռեժիմի համաժամեցված կիրառում՝ ընդգրկելով գործընթացում ներգրավված բոլոր օղակները և բացառելով տարբեր ժամանակացույցերով պայմանավորված ձգձգումները:
- Նպատակահարմար է բարելավել գործող էլեկտրոնային համակարգերը և ընդլայնել թվայնացված ծառայությունների շրջանակը՝ հնարավորինս տեղափոխելով ոչ էլեկտրոնային ծառայությունները թվային հարթակներ:
- Կարևոր է ապահովել մաքսային միասնական հաշվի ներդրման հետևողական իրականացումը՝ հաշվի առնելով SU-ների պահանջը:
- Նախնական տեղեկատվության պարտադիր ներկայացման հնարավոր ներդրման դեպքում կարևոր է ապահովել դրա ճկուն և համաչափ կիրառությունը:
- Կարևոր է ընդլայնել մաքսային տեսուչների գործառնական ինքնուրույնությունը՝ հստակ սահմանելով լիազորությունները և կրճատելով որոշումների ընդունման շղթաները՝ բարձրացնելով արդյունավետությունն ու պատասխանատվությունը:
- Անհրաժեշտ է ապահովել շարունակական վերապատրաստումներ և արագ խորհրդատվական մեխանիզմներ՝ բարդ հարցերի օպերատիվ լուծման համար:
- Էլեկտրոնային համակարգերի արդյունավետության բարձրացման նպատակով անհրաժեշտ է կատարելագործել ծանուցումների բովանդակությունը՝ ապահովելով դրանց հստակությունն ու ամբողջականությունը, ինչպես նաև բարձրացնել տեխնիկական կայունությունը և ապահովել պահուստային լուծումներ:
- Նպատակահարմար է ընդլայնել թվային գործիքների կիրառությունը՝ ներառելով տարանցիկ հայտարարագրերի ծանուցման համակարգը և ստեղծելով միասնական տվյալների բազա:
- Կարևոր է պարզեցնել էլեկտրոնային համակարգերի օգտագործումը՝ դրանք դարձնելով ավելի հասանելի և օգտագործողին հարմար:
- Անհրաժեշտ է բարելավել հաղորդակցման գործընթացները՝ ապահովելով գրավոր հարցումների ժամանակին պատասխաններ և տեխնիկական խնդիրների դեպքում արագ արձագանք:
- Կարևոր է շարունակել հեռախոսազանգերի կենտրոնի բարելավումը՝ բարձրացնելով աշխատակիցների մասնագիտական որակները և կատարելագործելով սպասարկման մեխանիզմները:
- Բողոքարկման համակարգի նկատմամբ վստահության բարձրացման նպատակով անհրաժեշտ է ապահովել գործընթացների վերաբերյալ ամփոփ տեղեկատվության և վիճակագրության հրապարակում:
- Անհրաժեշտ է սահմանել դիմումների ներկայացման հստակ և կանոնակարգված ընթացակարգեր՝ նվազեցնելով ավելորդ փաստաթղթաշրջանառությունը և ձգձգումները:
- Կարևոր է նվազեցնել կրկնվող դիմումները և պարզեցնել ընթացակարգերը՝ հնարավորության դեպքում հիմք ընդունելով մաքսային հայտարարագրում արդեն առկա տեղեկատվությունը, ինչպես նաև ապահովել դիմումների ընթացքի տեսանելիությունն ու պատասխանների ժամանակին տրամադրումը:
- Կարևոր է բարձրացնել հարկային գործընթացների թափանցիկությունը՝ հստակեցնելով արժեքային հսկողության սկզբունքները և վերանայելով նախնական հարկային պարտավորությունների կիրառման մոտեցումները՝ հաշվի առնելով դրանց ազդեցությունը գործընթացների արդյունավետության վրա:
- Մաքսատները և մաքսակետերը անհրաժեշտ է հարմարեցնել հաշմանդամություն ունեցող անձանց կարիքներին՝ ապահովելով ներառական միջավայր և հավասար հնարավորություններ:

Ընդհանուր առմամբ, անհրաժեշտ է վարել կանխարգելիչ քաղաքականություն, պարբերաբար իրականացնել թիրախային իրազեկումներ՝ նպաստելով կամավոր կարգապահության բարձրացմանը և իրավական պահանջների գիտակցված պահպանմանը: Միևնույն ժամանակ կարևոր է ապահովել վերահսկողության արդյունավետ մեխանիզմների ներդրում՝ խախտումների վաղաժամ արձագանքման, ռիսկերի նվազեցման և համակարգային խնդիրների կանխարգելման նպատակով: Այս մոտեցումը կնպաստի ոչ միայն իրավախախտումների թվի նվազմանը, այլև հանրային վստահության ամրապնդմանը և կառավարման գործընթացների արդյունավետության բարձրացմանը:

7 ՀԱՎԵԼՎԱԾՆԵՐ

7.1 ՀԱՍԱԴՐԵԼԻՈՒԹՅՈՒՆ 2024Թ. ՀԱՍԱՆՈՒՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ՀԵՏ

Նախորդ տարվա հետազոտության համեմատ կատարվել են որոշակի փոփոխություններ հարցերի շրջանակում և պատասխանների տարբերակներում, որոնք ներկայացված են ստորև՝

- 2.6 հարցում «Նշեք, ինդրեմ միևնույն 3 խնդիր, որոնց ամենահաճախն եք բախվել մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում», ավելացվել է պատասխանի տարբերակ՝ «Ապրանքի ծագման երկրի որոշման հետ կապված»,
- 2.7 հարցը՝ «2025թ. փորձել եք Ձեզ հուզող հարցերի պատասխանները ստանալ ՊԵԿ հեռախոսագանգների կենտրոն (Թեժ գիծ) զանգահարելու միջոցով», տեղափոխվել է 4-րդ բաժին՝ որպես 4.3.ա, ըստ այդմ 2-րդ բաժնի հաջորդական հարցերի համարները փոխվել են,
- 2.9 հարցում «2025թ. մաքսային գործարքների առնչությամբ դիմել եք ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով և/կամ դատական կարգով բողոքարկել ե՞ք մաքսային ծառայության որոշումները», ավելացվել է պատասխանի տարբերակ «Ոչ, տեղեկացված չեմ բողոքարկման հանձնաժողով դիմելու հնարավորության, ընթացակարգերի մասին»,
- 2.14 հարցում «Ինդրում ենք նշել նախնական հայտարարագրման համակարգից չօգտվելու պատճառը», ավելացվել է պատասխանի տարբերակ «Կազմակերպությունը չի համապատասխանում ՊԵԿ կողմից սահմանված չափանիշներին»,
- 4.1.ա, բ, գ հարցերից՝ «Ինչպե՞ս կգնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը, որակը և բարելավման անհրաժեշտությունը», հանվել է «Փոստային առաքանիների հաշվառման համակարգը» և ավելացվել է «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգ» տարբերակը,
- 4.2.ա, բ հարցերից՝ «Ինչպե՞ս կգնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը և բարելավման անհրաժեշտությունը» հարցերից հանվել է «Բեռի գնում» և ավելացվել «Մաքսային մարմնի կողմից թույլտվությունների տրամադրում» տարբերակը,
- 4.3 հարցում «Արտահայտեք, ինդրեմ, Ձեր կարծիքը մաքսային ծառայության հեռախոսագանգների կենտրոնի (Թեժ գիծ) աշխատանքների որակի վերաբերյալ՝ պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ», հանվել է «Հեռախոսագանգների կենտրոնը ունի հաճախ տրվող հարցերի ցանկ և դա նպաստում է, որ ստացված հարցերը արագ դասակարգվեն և տրվեն միատեսակ պատասխաններ» տարբերակը և ավելացվել է «Հեռախոսագանգների կենտրոնի աշխատակիցները բարեհամբույր են, հետևում են հաղորդակցության և էթիկայի կանոններին» տարբերակը,
- 4.5 հարցը՝ «Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, վերջին երեք տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները» վերաձևակերպվել է հետևյալ կերպ՝ «Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, նախորդ տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները»,
- 7.1 հարցից՝ «Ինչպես ե՞ք վերաբերվում մաքսային ծառայության հետևյալ բարեփոխումներին», հանվել են պատասխանի հետևյալ տարբերակները՝ «Մաքսային ձևակերպումների համակարգի արդիականացում», «Մաքսակետերում ծառայողների հետ շփման նվազեցում», «Նոր էլեկտրոնային համակարգերի գործարկում», և ավելացվել են հետևյալ տարբերակները՝ «Մաքսային գործառնությունների իրականացման նպատակով փորձագիտական կենտրոնների կողմից տրամադրվող եզրակացությունների պահանջի նվազեցում», «Մեկ պատուհան համակարգի միջոցով ՍԱՏՄ հայտի ընդունման համար գանձվող վճարի չեղարկում», «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի ներդրում», «Հայաստանի Հանրապետությունից արտահանվող (այդ թվում՝ դեպի Եվրասիական տնտեսական միության անդամ երկրներ) ապրանքների մաքսային գործառնությունների իրականացում շուրջօրյա՝ առանց հանգստյան օրերի (24/7) ռեժիմով երկրի ներսում», «Ապրանքների հայտարարագրերի բացթողում՝ ինքնաշխատ եղանակով»,
- Հանվել են 7.5՝ «Արդյո՞ք կհեշտացնեն Ձեր համար մաքսային ընթացակարգերը, եթե մաքսատներն ու մաքսային պահեստները գտնվեն մեկ վայրում» և 7.6՝ «Կցանկանալիք արդյոք որ մաքսային ձևակերպումների ամբողջ ընթացքն (այդ թվում՝ թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրումն ու

փորձաքննությունը) իրականացվել մեկ վայրում» հարցերը և ավելացվել են 7.5՝ «Արդյո՞ք սահմանային մաքսային անցակետում գործընթացների կազմակերպման փոփոխությունները (քայլերի հերթականություն, տեղաշարժի ընթացակարգեր) կարող են հանգեցնել մաքսային գործառնությունների պարզեցման Ձեր համար», 7.6՝ «Արդյո՞ք մաքսային մարմնի կողմից ծագման երկրի հավաստագրերի տրամադրումը կհանգեցնի մաքսային գործառնությունների պարզեցման» 7.7՝ «Արդյո՞ք պատրաստ եք տրամադրել տեղափոխվող ապրանքների վերաբերյալ նախնական տեղեկատվություն՝ հաշվի առնելով, որ այն կոյուրացնի սահմանահատման գործընթացը» հարցերը,

- 9.2 հարցում՝ «Ըստ Ձեզ՝ ի՞նչը մաքսային ծառայությանը կդարձնի ավելի թափանցիկ», հանվել է «Մաքսային ձևակերպումների պարզեցումը» պատասխանի տարբերակը և ավելացել է «Մաքսային օրենսդրության և կարգավորումների վերաբերյալ տեղեկատվական էլեկտրոնային հարթակ» պատասխանի տարբերակը:

Ստորև ներկայացնում ենք սույն և նախորդ հետազոտությունների ընթացքում ստացված մի շարք կարևոր արդյունքների համադրության աղյուսակներ և գծապատկերներ, որոնց վերլուծությանն արդեն իսկ անդրադարձել ենք հետազոտության [5.1-5.10](#) ենթաբաժիններում:

SU-ներին բնութագրող տվյալների համադրությունը ներկայացված է [Աղյուսակ 63](#)-ից [Աղյուսակ 89](#)-ում:

Աղյուսակ 63 - (Հարց. 1.0) Հարցմանը մասնակցած SU-ները՝ ըստ տեսակի

SU-ի տեսակը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
ԱՏԳ իրականացնող	85.2%	85.2%	0.0%
Մաքսային միջնորդ	6.1%	6.8%	0.7%
Բեռնափոխադրող	8.7%	8.0%	-0.7%

Աղյուսակ 64 - (Հարց. ա) SU-ի գործունեության մարզը

Գործունեության մարզը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Երևան	65.7%	69.5%	3.8%
Արագածոտն	2.2%	1.0%	-1.2%
Արարատ	4.7%	2.5%	-2.2%
Արմավիր	4.3%	3.8%	-0.5%
Գեղարքունիք	1.5%	3.2%	1.7%
Լոռի	5.3%	4.3%	-1.0%
Կոտայք	9.8%	7.0%	-2.8%
Շիրակ	2.8%	3.7%	0.8%
Սյունիք	3.0%	0.8%	-2.2%
Վայոց ձոր	0.5%	1.5%	1.0%
Տավուշ	0.2%	2.7%	2.5%

Աղյուսակ 65 - (Հարց. 1.4) SU-ի կազմակերպատիրական տեսակը

Տեսակը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
ՍՊԸ	60.2%	63.7%	3.5%
ԱԶ	36.2%	33.3%	-2.8%
ԲԲԸ	0.7%	0.7%	0.0%
ՓԲԸ	1.8%	1.7%	-0.2%
Այլ	1.7%	1.2%	-0.5%

Աղյուսակ 66 - (Հարց. 1.1) Ռեսպոնդենտի զբաղեցած պաշտոնը

Պաշտոնը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Անհատ ձեռնարկատեր	35.8%	32.2%	-3.7%
Բաժնետեր / սեփականատեր	28.7%	25.8%	-2.8%

Գլխավոր հաշվապահ	4.7%	6.0%	1.3%
Գործադիր տնօրեն / նախագահ / փոխնախագահ	22.0%	23.0%	1.0%
Մաքսային գործունեությունների մասնագետ	3.2%	4.3%	1.2%
Տնօրենների խորհրդի անդամ	0.3%	0.2%	-0.2%
Ֆինանսական հարցերով ղեկավար	1.0%	4.0%	3.0%
Այլ	4.3%	4.5%	0.2%

Աղյուսակ 67 - (Հարց. 1.2.1) SU-ի գործունեության ժամանակահատվածը

Ժամանակահատված	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մինչև 1 տարի	1.5%	0.0%	-1.5%
1-3 տարի	21.7%	19.7%	-2.0%
4-6 տարի	28.3%	28.0%	-0.3%
7-10 տարի	20.0%	19.2%	-0.8%
11-15 տարի	12.3%	11.5%	-0.8%
15 տարուց ավելի	16.2%	21.7%	5.5%

Աղյուսակ 68 - (Հարց. 1.9) SU-ի շրջանառությունը

Շրջանառություն	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մինչև 10 մլն դրամ	20.2%	17.2%	-3.0%
10 մլն դրամ - 100 մլն դրամ	41.5%	42.7%	1.2%
100 մլն դրամ - 500 մլն դրամ	19.2%	23.5%	4.3%
500 մլն դրամ - 1.5 մլրդ դրամ	7.2%	9.0%	1.8%
1.5 մլրդ դրամից ավելի	5.3%	5.7%	0.3%
ԴՊ	5.7%	0.0%	-5.7%
ՀՊ	1.0%	2.0%	1.0%

SU-ների կողմից մաքսային գործառնությունների կազմակերպումը բնութագրող տվյալների համադրությունը ներկայացված է [Աղյուսակ 69](#)-ից [Աղյուսակ 76](#)-ում:

Աղյուսակ 69 - (Հարց. 2.2) Մաքսային ընթացակարգերի կիրառությունը SU-ի կողմից

Ընթացակարգը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
1. Ներքին սպառման համար բացթողում	76.0%	81.3%	5.3%
2. Արտահանում	26.7%	23.3%	-3.3%
3. Մաքսային տարանցում	8.3%	6.3%	-2.0%
4. Մաքսային պահեստ	12.2%	10.3%	-1.8%
5. Մաքսային տարածքում վերամշակում	3.2%	3.3%	0.2%
6. Մաքսային տարածքից դուրս վերամշակում	3.5%	5.0%	1.5%
7. Ներքին սպառման համար վերամշակում	6.0%	8.5%	2.5%
8. Ազատ մաքսային գոտի	1.7%	1.3%	-0.3%
9. Ազատ պահեստ	1.7%	1.2%	-0.5%
10. Ժամանակավոր ներմուծում	6.2%	8.3%	2.2%
11. Ժամանակավոր արտահանում	4.7%	6.7%	2.0%
12. Վերաներմուծում	4.5%	5.8%	1.3%
13. Վերաարտահանում	6.2%	8.0%	1.8%
14. Անմաքս առևտուր	1.8%	2.2%	0.3%
15. Ոչնչացում	3.7%	4.5%	0.8%
16. Հրաժարում հոգուտ պետության	1.5%	2.3%	0.8%
17. Հատուկ մաքսային ընթացակարգ	0.8%	1.3%	0.5%

Աղյուսակ 70 - (Հարց. 2.2) SU-ների կողմից կիրառվող մաքսային ընթացակարգերի քանակը

Քանակը	2024թ. N=521	2025թ. N=525	Տարբերություն
1	65.5%	65.9%	0.5%
2	19.4%	17.9%	-1.5%
3	3.5%	4.2%	0.7%
4	3.5%	3.4%	0.0%
5 և ավելի	8.3%	8.6%	0.3%

Աղյուսակ 71 - (Հարց. 2.6) Մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում ամենահաճախ արձանագրված խնդիրները

Խնդիրները	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մաքսային արժեքի որոշման հետ կապված	35.5%	28.2%	-7.3%
Ապրանքների դասակարգման հետ կապված անհամաձայնություն	22.0%	19.3%	-2.7%
Թույլատվական փաստաթղթերի առկայություն/ տրամադրման գործընթաց	15.3%	15.3%	0.0%
«Էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթեր» նոր համակարգից օգտվելու գործընթաց	4.0%	4.2%	0.2%
Մաքսային ձևակերպումների երկար ժամանակ	19.8%	16.3%	-3.5%
Ապրանքի գնման հետ կապված խնդիրներ	13.8%	12.3%	-1.5%
Մաքսային աշխատակիցների տարբերակված մոտեցում SU-ներին	8.5%	7.2%	-1.3%
Մաքսատան տարածքի անհարմարություն և դժվար հասանելիությունը	7.2%	7.2%	0.0%
Սահմանահատման ընթացակարգեր	4.7%	8.0%	3.3%
Ապրանքի ծագման երկրի որոշման հետ կապված	0.0%	4.8%	4.8%
Խնդիրներ չեն եղել	31.8%	34.7%	2.9%

Աղյուսակ 72 - (Հարց. 2.8) Մաքսային ձևակերպումների ժամանակ վնասներ կրած SU-ների վնասների բնույթը

Վնասի բնույթը	2024թ. N=212	2025թ. N=175	Տարբերություն
Ժամանակի կորուստ	79.2%	84.0%	4.8%
Ներմուծվող կամ արտահանվող ապրանքն ամբողջովին կամ մասամբ ոչ պիտանի է դարձել	13.2%	14.3%	1.1%
Ֆինանսական վնաս, քանի որ գանձվել է ավելի մեծ վճար, քան նախատեսված է օրենսդրությամբ	74.1%	71.4%	-2.6%
Այլ	4.7%	3.4%	-1.3%

Աղյուսակ 73 - (Հարց. 2.9) Արդյո՞ք մաքսային գործարքների խնդիրների լուծման նպատակով SU-ները դիմել են ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով

Դիմել է ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Այո	4.0%	4.7%	0.7%
Ոչ	95.5%	95.2%	-0.3%
ԴՊ/ՀՊ	0.5%	0.2%	-0.3%

Աղյուսակ 74 - (Հարց. 2.9) Արդյո՞ք մաքսային գործարքների խնդիրների լուծման նպատակով SU-ները դիմել են դատարան

Դիմել է դատարան	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Այո	2.7%	2.0%	-0.7%

Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն եղել է, բայց աննպատակահարմար եմ համարել բողոքարկումը	9.2%	7.0%	-2.2%
Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն չի եղել	88.0%	90.8%	2.8%
ԴՊ/ՀՊ	0.2%	0.2%	0.0%

Աղյուսակ 75 - (Հարց. 2.13) Նախնական հայտարարագրման համակարգից օգտվող SU-ները

Օգտվում է	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Այո	34.2%	33.8%	-0.3%
Ոչ	59.2%	53.5%	-5.7%
ԴՊ/ՀՊ	6.7%	12.7%	6.0%

Աղյուսակ 76 - (Հարց. 2.18) Որքա՞ն հաճախ է մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտն ստանում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում

«Կարմիր ուղի» ստանալու հաճախականությունը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Երբեք	42.0%	47.2%	5.2%
0-25% դեպքերում	29.7%	37.5%	7.8%
25-50 % դեպքերում	10.8%	6.5%	-4.3%
50-75 % դեպքերում	3.8%	2.3%	-1.5%
75-100 % դեպքերում	7.3%	2.0%	-5.3%
ԴՊ	6.3%	4.5%	-1.8%

Մաքսային համակարգի տարրերի նկատմամբ SU-ների վերաբերմունքը բնութագրող տվյալների համադրությունը ներկայացված է [Աղյուսակ 77](#)-ից [Աղյուսակ 88](#)-ում:

Աղյուսակ 77 - (Հարց. 3.1) Մաքսային համակարգի տարրերը լավ կամ շատ լավ գնահատած ռեսպոնդենտները

Տարրերը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մաքսային օրենսդրության հստակությունը	36.5%	44.2%	7.7%
Մաքսային օրենսդրության հասանելիությունը	49.5%	52.8%	3.3%
Մաքսային վարչարարությունը (մաքսային օրենսդրության կիրարկում)	44.5%	50.8%	6.3%
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	26.2%	28.5%	2.3%
Մաքսային մարմնի հուսալիությունը	52.5%	59.3%	6.8%

Աղյուսակ 78 - (Հարց. 3.1) Մաքսային համակարգի տարրերը բավարար գնահատած ռեսպոնդենտները

Տարրերը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մաքսային օրենսդրության հստակությունը	40.7%	39.7%	-1.0%
Մաքսային օրենսդրության հասանելիությունը	29.5%	29.2%	-0.3%
Մաքսային վարչարարությունը (մաքսային օրենսդրության կիրարկում)	32.5%	33.3%	0.8%
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	31.2%	38.8%	7.7%
Մաքսային մարմնի հուսալիությունը	31.5%	29.8%	-1.7%

Աղյուսակ 79 - (Հարց. 3.1) Մաքսային համակարգի տարրերը վատ կամ շատ վատ գնահատած ռեսպոնդենտները

Տարրերը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մաքսային օրենսդրության հստակությունը	16.5%	8.3%	-8.2%
Մաքսային օրենսդրության հասանելիությունը	11.0%	8.5%	-2.5%
Մաքսային վարչարարությունը (մաքսային օրենսդրության կիրարկում)	14.0%	7.0%	-7.0%
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	34.3%	23.2%	-11.2%

Մաքսային մարմնի հուսալիությունը	11.0%	7.8%	-3.2%
---------------------------------	-------	------	-------

Աղյուսակ 80 - (Հարց. 3.2) SU-ի գործունեությանը ամենաշատը խանգարող խնդիրը մաքսային օրենսդրության մեջ

Խնդիրը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մաքսային օրենսդրության անորոշ և անճիշտ ձևակերպումները, երկխոսությունները	18.2%	14.0%	-4.2%
Օրենսդրության հաճախակի փոփոխությունները	18.7%	15.8%	-2.8%
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	25.3%	23.8%	-1.5%
Օրենսդրության, կանոնակարգերի և ընթացակարգերի մեծաթիվ լինելը	6.5%	7.8%	1.3%
Օրենսդրության ոչ համապատասխան կիրառությունները	4.0%	4.2%	0.2%
Այլ	0.5%	0.0%	-0.5%
Ոչ մեկը	23.0%	31.3%	8.3%
ԴՊ	3.8%	3.0%	-0.8%

Աղյուսակ 81 - (Հարց. 3.5) SU-ի կարծիքն այն մասին, թե որքանով է ընդունելի ԱՏԳ իրականացնողի կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար

Որքանով է ընդունելի	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Լիովին ընդունելի է	19.8%	21.0%	1.2%
Որոշ չափով ընդունելի է	26.2%	23.7%	-2.5%
Ոչ ընդունելի է, ոչ էլ անընդունելի	9.5%	13.5%	4.0%
Որոշ չափով անընդունելի է	4.7%	3.8%	-0.8%
Ընդհանրապես ընդունելի չէ	33.3%	33.5%	0.2%
ԴՊ/ՅՊ	6.0%	4.5%	-1.5%

Աղյուսակ 82 - (Հարց. 3.6) Ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում

Պատժամիջոցները...	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Պետք է ավելի խստացնել	33.0%	18.8%	-14.2%
Պետք է ավելի մեղմացնել	20.0%	33.2%	13.2%
Արդար են	29.3%	36.7%	7.3%
ԴՊ/ՅՊ	17.7%	11.3%	-6.3%

Աղյուսակ 83 - (Հարց. 3.7) Մաքսային վարչարարության հատկապես ո՞ր ուղղություններն ունեն հետագա բարելավման կարիք

Ուղղությունը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Մաքսային ձևակերպումները	48.4%	41.3%	-7.1%
Սահմանահատման ընթացակարգերը	25.7%	11.0%	-14.7%
Մաքսային հսկողությունը	20.3%	5.5%	-14.8%
Մաքսային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվությունը	12.2%	3.8%	-8.4%
Մաքսային պարտավորությունների կատարման ապահովումը	8.0%	1.7%	-6.4%
Մաքսային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկումը	23.1%	3.5%	-19.6%
Էլեկտրոնային ծառայությունները	21.7%	6.2%	-15.5%
Այլ	0.7%	0.3%	-0.4%
Նշվածներից ոչ մեկը	18.5%	21.7%	3.1%
ԴՊ/ՀՊ	2.0%	5.0%	3.0%

Աղյուսակ 84 - (Հարց. 4.8) Գո՞հ են արդյոք մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից

Հարմարեցված են	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Գոհ	63.0%	59.3%	-3.7%
Դժգոհ	27.5%	20.8%	-6.7%
ԴՊ/ՀՊ	9.5%	19.8%	10.3%

Աղյուսակ 85 - (Հարց. 6.1) Արդյո՞ք մաքսատները և մաքսակետերն ընդհանուր առմամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար

Հարմարեցված են	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Այո, հարմարեցված են	7.3%	11.2%	3.8%
Հարմարեցված են մասամբ	18.2%	16.0%	-2.2%
Ավելի շուտ հարմարեցված չեն	9.8%	7.7%	-2.2%
Ոչ, հարմարեցված չեն	18.2%	15.8%	-2.3%
ԴՊ/ՀՊ	46.5%	49.3%	2.8%

Աղյուսակ 86 - (Հարց. 6.2) Որքանո՞վ է ՏՄ-ն կարևորում մաքսատների հարմարեցվածությունը հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար

Կարևո՞ր է	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Շատ կարևոր է	79.0%	76.3%	-2.7%
Ավելի շուտ կարևոր է	14.7%	17.2%	2.5%
Ավելի շուտ կարևոր չէ	1.7%	2.3%	0.7%
Կարևոր չէ	2.5%	3.3%	0.8%
ԴՊ/ՀՊ	2.2%	0.8%	-1.3%

Աղյուսակ 87 - (Հարց. 7.3) Մաքսային վճարներ իրականացնելու համար ՏՄ-ի նախընտրելի եղանակը

Նախընտրելի եղանակը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Ներկայիս մեխանիզմը	51.0%	58.3%	7.3%
Էլեկտրոնային գործիքներ	42.5%	36.5%	-6.0%
Այլ	1.3%	1.2%	-0.2%
ԴՊ/ՀՊ	5.2%	4.0%	-1.2%

Աղյուսակ 88 - (Հարց. 7.4) Արդյո՞ք ՏՄ-ի համար նպատակահարմար է միասնական հաշվի ներդրումը մաքսային վճարներ իրականացնելու համար

Նպատակահարմարությունը	2024թ.	2025թ.	Տարբերություն
Նպատակահարմար է	79.5%	79.7%	0.2%
Նպատակահարմար չէ	12.2%	13.2%	1.0%
ԴՊ	8.3%	7.2%	-1.2%

Հիմք ընդունելով մինչ այժմ կատարված վերլուծության արդյունքները՝ ներկայացնենք մի շարք ամփոփ արդյունքներ:

Աղյուսակ 89 - Մաքսային բարեփոխումների հետագա անհրաժեշտություն ունեցող ոլորտները

Բարեփոխումը	Անհրաժեշտության մասին վկայող SU-ների մասնաբաժինը	Փոփոխություն	
		Բարեփոխման անհրաժեշտությունը նվազել է	Բարեփոխման անհրաժեշտությունն ավելացել է
Ապրանքի հայտարարագիր	64%	v	
Մաքսային արժեքի հայտարարագիր	59%	v	
Տարանցման հայտարարագիր	55%	v	
Ներքին տարանցման հայտարարագրի ավարտի մասին տեղեկատվություն	42%	v	
Վիճակագրական ձև	49%	v	
Ապրանքների դասակարգման նախնական որոշում	60%	v	
Առողջապահության նախարարության հավաստագիր	77%	v	
Սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմնի արտոնագիր	74%		v
Ռադիոհաճախականության սարքավորումների ներմուծման արտոնագիր	66%		v
Փաստաթղթերի միասնական արխիվ	50%	v	
Վճարումների կենտրոնացված հաշվառում	48%	v	
«Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրում	59%	v	
Ոչ ԵԱՏՄ երկրներից ներմուծող ավտոտրանսպորտային միջոցների մաքսավճարների հաշվիչ	70%	v	
Մաքսային արժեքի որոշում	66.7%		v
Փաստաթղթային հսկողություն	57.3%		v
Ապրանքների բացթողում	52.8%		v
Մաքսատներում / մաքսակետերում սպասարկում	60.0%		v
Մաքսատան տարածքի հարմարավետություն	56.7%		v
Մաքսային ձևակերպումները (մաքսատների աշխատանքը)	41.3%		v
Սահմանահատման ընթացակարգերը	11.0%		v
Էլեկտրոնային ծառայությունները	6.2%		v

Բարեփոխումը	Անհրաժեշտության մասին վկայող SU- ների մասնաբաժինը	Փոփոխություն	
		Բարեփոխման անհրաժեշտությունը նվազել է	Բարեփոխման անհրաժեշտությունն ավելացել է
Մաքսային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկումը	3.5%		v
Մաքսային հսկողությունը	5.5%		v
Մաքսային իրավախախտումների համար կիրառվող պատաս- խանատվությունը	3.8%		v
Մաքսային պարտավորությունների կատարման ապահովումը	1.7%		v

7.2 ՖՈԿՈՒՍ ԽՄԲԱՅԻՆ ՔՆՆԱՐԿՄԱՆ ՈՒՂԵՑՈՒՅՑ

7.2.1 Ֆոկուս խմբային քննարկման ուղեցույց ներմուծում և արտահանում իրականացնող կազմակերպությունների հետ

Բարի գալուստ մեր խմբային քննարկմանը: Իմ անունը _____ է, այսօր ես վարելու եմ այս քննարկումը: Շնորհակալություն, որ ժամանակ եք գտել մասնակցելու մեր քննարկմանը, Ձեզնից յուրաքանչյուրի կարծիքը շատ արժեքավոր է մեզ համար: Ես ներկայացնում եմ ԱՄՊԵՐԱ խորհրդատվական ընկերությունը, որը չի հարում որևէ քաղաքական կուսակցության: Մեր կազմակերպությանը կարող եք ծանոթանալ www.ampera.am կայքէջում: Մենք տվյալներ ենք հավաքագրում Համաշխարհային բանկի և Մեծ Բրիտանիայի «Լավ կառավարման հիմնադրամի» կողմից համատեղ իրականացվող հետազոտության համար: Հետազոտության նպատակն է գնահատել Հայաստանում արտաքին տնտեսական գործունեություն (ԱՏԳ) իրականացնող գործարարների վերաբերմունքը մաքսային վարչարարության և դրա բարեփոխումների նկատմամբ: Հետազոտությունը նպատակ ունի ստանալ տվյալներ ու իրազեկել քաղաքականություն մշակողներին և մաքսային մարմիններին՝ Հայաստանում ԱՏԳ իրականացնողների վերաբերմունքի և ընկալումների վերաբերյալ՝ հնարավորություն տալով բարելավել մաքսային կարգավորումը և վարչարարությունը:

Ուզում եմ տեղեկացնել, որ Ձեր թույլտվությամբ մեր քննարկումը կձայնագրվի: Դա մեր ներքին զեկույցների համար է և չի տրամադրվելու որևէ մեկին: Ձեր կարծիքները ձայնագրվելու են անանուն, արդյունքները ընդհանրացվելու են՝ չօգտագործելով որևէ մասնակցի անուն:

Նախքան քննարկումը սկսելը, կցանկանայի, որ մեզնից յուրաքանչյուրը բանավոր համաձայնություն տա այն մասին, որ իրազեկված է խմբային քննարկումների գաղտնիության մասին, և որ որևէ տեղեկատվություն, որը կարող է բացահայտել ձեր ով լինելը, հրապարակման ենթակա չէ:

Մինչ բուն քննարկման անցնելը, թույլ տվեք համաձայնեցնել խմբային քննարկման ընդհանուր կարգը:

- Սա ազատ քննարկում է: Ճիշտ կամ սխալ պատասխաններ չկան:
- Խնդրում եմ ձեր պատասխանները ձևակերպել հնարավորինս հակիրճ: Հնարավոր է՝ ինչ-որ պահի ես ստիպված լինեմ ընդհատել ձեր մեկնաբանությունները, որպեսզի կարողանանք առաջ շարժվել և ճիշտ կառավարել մեր ժամանակը:
- Խնդրում եմ քննարկման ժամանակ խոսել հստակ, հերթով և հիշել, որ չպետք է մերժել կամ քննադատել այլոց կարծիքը: Պարզապես կենտրոնացեք ձեր սեփական փորձի ու կարծիքների վրա:
- Խնդրում եմ խուսափել վատ կամ նսեմացուցիչ բառապաշար օգտագործելուց:
- Խնդրում եմ անջատել ձեր բջջային հեռախոսները [եթե չի օգտագործվում քննարկման համար] կամ դնել անձայն ռեժիմի վրա:
- Քննարկումը կտևի մոտ 2 ժամ:
- Եթե հարցեր չկան, անցնենք առաջ:

Ծանոթություն: Մի փոքր կպատմեք ձեր կազմակերպության մասին:

Սողերատորի հուշումներ

1. Քանի՞ տարվա գործունեություն է ծավալում կազմակերպությունը:
2. Ո՞ր երկրներից եք ներմուծում/արտահանում իրականացնում:
3. Ի՞նչ ապրանքներ եք ներմուծում/արտահանում:

Բաժին 1. Մաքսային օրենսդրություն

1. Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային օրենսդրության հստակությունը: Ինչպե՞ս եք ծանոթանում գործող մաքսային օրենսդրությանը և դրանց մասով փոփոխություններին:

Սողերատորի հուշումներ

- Գոյություն ունե՞ն դրույթներ, որոնք իրավական դաշտում ամրագրված են, սակայն գործնականում չեն կիրառվում, և հակառակը՝ իրականացվում են գործընթացներ, որոնք չունեն հստակ օրենսդրական հիմքեր:
- ՊԵԿ պաշտոնական կայքէջ, ԵԱՏՄ որոշումներ, իրավական տեղեկատու այլ հարթակներ,
- Արդյո՞ք ստանում են էլեկտրոնային ծանուցումներ, հաղորդագրություններ, թե հիմնականում մաքսային միջոնորդների միջոցով եք ծանոթանում,

- Արդյո՞ք համացանցում հրապարակված են գործող օրենսդրական պահանջները, փոփոխված կամ նոր իրավական ակտերը,
- Արդյո՞ք արդյունավետ կհամարվի միասնական էլեկտրոնային առցանց հարթակի (օրինակTks.ru ռուսական հարթակի նման) ներդրումը, թե այլ տարբերակներ կարող եք առաջարկել (օրինակ առցանց խորհրդատու և այլն):

Բաժին 2. Մաքսային մարմնի կողմից իրականացվող ընդհանուր մաքսային գործառնություններ

2. *Ինչպե՞ս եք գնահատում ապրանքների բացթողման ուղղված գործառնությունների կազմակերպման ընդհանուր որակը սահմանային մաքսակետերում և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում: Ի՞նչ փոփոխություններ են անհրաժեշտ այդ որակը բարելավելու համար:*

Մոդերատորի հուշումներ- փորձել տարանջատված ֆիքսել ներկայացվող խնդիրները սահմանային մաքսակետերում և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում

- Արդյո՞ք առկա են ապրանքների բացթողման ուղղված գործառնությունների ուշացումներ, և եթե այո, ապա, որ փուլերում՝ փաստաթղթային հսկողություն/մաքսային տեսազննում/մաքսային զննում,
- Կան՞ կազմակերպչական խոչընդոտներ սահմանային կետերում,
- Մաքսային ծառայողների աշխատանքը կանխատեսելի՞ է, միատեսա՞կ է,
- Տեխնիկական խնդիրնե՞ր առաջանում են (համակարգ, սարքավորումներ),
- Ֆիզիկական ստուգումները (մաքսային զննում) ըստ Ձեզ հիմնավոր ե՞ն, թե հաճախ ավելորդ են թվում,
- Ի՞նչ տեսակի փոփոխությունները կպարզեցնեն և կարագացնեն գործընթացները:

3. *Որքա՞ն է Ձեր միջին սպասման ժամանակը ներմուծվող/արտահանվող ապրանքների մաքսային ձևակերպումները մաքսային սահմանին և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում իրականացնելու դեպքում:*

Մոդերատորի հուշումներ-սահմանային մաքսակետեր

- Մինչև 30 րոպե,
- 30 րոպե - 2 ժամ,
- 2-4 ժամ,
- Ավելի քան 4 ժամ,

Մոդերատորի հուշումներ- ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում

- Մինչև 30 րոպե,
- 30 րոպե - 2 ժամ,
- 2-4 ժամ,
- Ավելի քան 4 ժամ,

Բաժին 3. Ապրանքների դասակարգում (ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրեր)

4. *Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի դասակարգման գործընթացը՝ պարզության, կանխատեսելիության և միասնական կիրառման տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի ընտրությունը պարզ է Ձեզ համար:
- Արդյո՞ք ԱՏԳ ԱԱ սխալ ընտրության դեպքում մաքսային մարմինը տրամադրում է պարզաբանում (որոշում):
- Արդյո՞ք ԱՏԳ ԱԱ սխալ ընտրության դեպքում կիրառվող տույժերը համաչափ են:
- Արդյո՞ք ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման օրենսդրական հիմքերը հասանելի է առցանց:
- Արդյո՞ք ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման գործընթացը իրականացվում է նույն սկզբունքներով բոլոր մաքսային կետերում:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը կազմակերպում է ուսուցում ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման վերաբերյալ:

Բաժին 4. Ապրանքների մաքսային արժեք

5. *Մաքսային մարմնի մոտեցումը ապրանքների մաքսային արժեքի որոշման ժամանակ՝ հիմնավորումների, մեթոդների ընտրության և հաղորդակցության տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք ապրանքների մաքսային արժեքի հաշվարկի մեխանիզմը պարզ է ՏՄ-ների համար:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տրամադրում է հիմնավորում, եթե չի ընդունում հայտարարագրված ապրանքների մաքսային արժեքը:
- Արդյո՞ք ապրանքների մաքսային արժեքի որոշման շրջանակներում մաքսային մարմինը կիրառում է միասնական բոլոր մաքսային կետերում և բաժիններում:
- Ըստ Ձեր փորձի՝ ապրանքների մաքսային արժեքի որոշման, որ մեթոդն է առավել հաճախ կիրառվում:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տրամադրել է կամ կցանկանաք, որ տրամադրի պարզ ուղեցույցներ ապրանքների մաքսային արժեքի հաշվարկման և որոշման մեթոդների վերաբերյալ:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեիք ապրանքների մաքսային արժեքի հաշվարկի և որոշման մեթոդների թափանցիկությունը:

Բաժին 5. Ապրանքների ծագման երկիր

6. *Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային մարմնի աշխատանքը ապրանքների ծագման երկրի որոշման և դրանից բխող արտոնությունների կիրառման գործընթացում՝ իրազեկման, մասնագիտական կարողությունների և աջակցության տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տեղեկացնում է ապրանքների ծագման երկրի վկայականների ձևաչափերի, դրանց վերաբերվող օրենսդրական փոփոխությունների մասին:
- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները վարժ են ապրանքների ծագման վկայականների հիման վրա համապատասխան որոշումների կայացման հարցում:
- Արդյո՞ք ՏՄ-ները տեղեկացված են ապրանքների ծագման համաձայնագրերից բխող արտոնությունների մասին:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տրամադրում է խորհրդատվություն ապրանքների ծագման երկրի վերաբերյալ անհամաձայնությունների ժամանակ:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեիք մաքսային մարմնի աշխատանքը ապրանքների ծագման երկրի հսկողության և դրանից բխող արտոնությունների տրամադրման հարցերում:

Բաժին 6. Ոչ սակագնային կարգավորման միջոցներ

7. *Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների (թույլատվական փաստաթղթեր, արգելքներ) կիրառման և համապատասխան մարմինների հետ աշխատանքի գործընթացը՝ պարզության, կանխատեսելիության և վարչարարական բարդությունների տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք ապրանքների ներմուծման կամ արտահանման ժամանակ առաջացել ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների՝ թույլատվական փաստաթղթերի, արգելքների կիրառման անհրաժեշտություն:
- Արդյո՞ք թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրման գործընթացը պարզ և կանխատեսելի է:
- Արդյո՞ք թույլատվական փաստաթղթեր ստանալու ժամկետները պահպանվում են:
- Արդյո՞ք ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների՝ թույլատվական փաստաթղթերի, արգելքների պահանջները հստակ են և կիրառվում են միատեսակ մոտեցմամբ տարբեր մաքսային ստորաբաժանումներում և նույն թույլատվական փաստաթուղթը տրամադրող լիազոր պետական մարմնի կողմից:
- Արդյո՞ք ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների՝ թույլատվական փաստաթղթերի ստացման գործընթացում առկա են ավելորդ վարչարարական բարդություններ:
- Ինչպե՞ս կգնահատեք թույլատվական փաստաթղթեր տրամադրող մարմինների հետ աշխատանք / եւս ձեզ կտրամադրեմ թղթեր և կխնդրեմ լրացնել, թե որ մարմնի հետ եք առնչվել և որի հետ եք խնդիրներ ունեցել /:

Բաժին 7. Հետաքննողական հսկողություն

8. *Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային մարմնի կողմից իրականացվող հետբացթողումային հսկողության գործընթացը՝ թափանցիկության, արդարության, հաղորդակցության և արդյունավետության տեսանկյունից:*

Սողերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք տեղյակ եք, որ մաքսային մարմինը կարող է իրականացնել ստուգումներ ապրանքի բացթողումից հետո:
- Արդյո՞ք երբևէ բախվել եք հետբացթողումային հսկողության գործընթացի:
- Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողությունը հիմնականում իրականացվում են արդար և մասնագիտական կերպով:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը նախապես տեղեկացնում է հետբացթողումային հսկողության իրականացման մասին:
- Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողության ժամանակ պահանջվող փաստաթղթերի ցանկը հստակ և հասկանալի է:
- Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողության արդյունքներով որոշումները հիմնավորված են փաստական տվյալներով:
- Արդյո՞ք ՏՄ-ներին տրամադրվում է հնարավորություն պարզաբանումներ ներկայացնելու մինչև վերջնական որոշումը:
- Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողությունը նպաստում են մաքսային կարգապահության բարձրացմանը:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեիք մաքսային մարմնի հետբացթողումային հսկողության արդյունավետությունը:

Բաժին 8. Թվայնացում և ավտոմատացում

9. *Ի՞նչ խնդիրներ և ի՞նչ դրական փոփոխություններ եք նկատել մաքսային գործընթացների թվայնացման և ավտոմատացման արդյունքում:*

Սողերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք ներդրված «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը» նվազեցրել է անձնական շփումների անհրաժեշտությունը մաքսային ծառայողների հետ:
- Որքա՞ն արդյունավետ է հաղորդակցությունը մաքսային մարմնի հետ «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի» միջոցով:
- «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը» որքա՞ն է կրճատել մաքսային գործընթացների իրականացման ժամանակը:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս կգնահատեք Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի գործարկումը:
- Արդյո՞ք Ձեր բիզնեսը բախվել է տեխնիկական խնդիրների մաքսային էլեկտրոնային համակարգերից օգտվելիս:
- Որքա՞ն է հեշտացել թույլատվական փաստաթղթերի ներկայացումը թվային ձևաչափով:
- Ինչպե՞ս եք գնահատում թվային համակարգերի արդյունավետությունը մաքսային գործընթացների իրականացման ժամանակ:
- Ո՞ր մաքսային գործառնությունները կցանկանայիք որ իրականացվեր բացառապես էլեկտրոնային եղանակով:

Բաժին 9. Մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրում

10. *Ձեր կարծիքով՝ ինչպե՞ս կազդի մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրումը մաքսային գործընթացների արդյունավետության, վճարումների պարզության, արագության և ֆինանսական կառավարման վրա:*

Սողերատորի հուշումներ

- Նպատակահարմա՞ր եք գտնում մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրումը:
- Արդյո՞ք միասնական հաշիվը կնվազեցնի վճարումների տեխնիկական բարդությունները:
- Արդյո՞ք միասնական հաշիվը կնպաստի վճարումների արագացմանը մաքսային ձևակերպումների ընթացքում:
- Որքա՞ն պարզ եք համարում միասնական հաշվի հնարավոր կիրառման կարգը:

- Ի՞նչ ազդեցություն կունենա միասնական հաշիվը Ձեր կազմակերպության ֆինանսական հոսքերի կառավարման վրա:
- Որքա՞ն անվտանգ եք համարում միասնական հաշվի կիրառումը՝ տվյալների և միջոցների պաշտպանության տեսանկյունից:
- Արդյո՞ք միասնական հաշիվը կթեթևացնի բանկային գործառնությունների ծանրաբեռնվածությունը:
- Արդյո՞ք միասնական հաշվի ներդրումը կնվազեցնի վճարումների սխալների հավանականությունը:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս եք գնահատում միասնական հաշվի ներդրման նպատակահարմարությունը:

Բաժին 10. Դիմումների ներկայացում և պարզաբանումներ/ Մաքսային մարմնի կողմից տրամադրվող թույլտվությունների ստացման գործընթաց

11. Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային մարմինն ուղղված դիմումների ներկայացման և դրանց վերաբերյալ պարզաբանումների տրամադրման գործընթացը՝ հարմարության, տեղեկատվության հստակության, ժամկետների պահպանման և հաղորդակցության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք մաքսային մարմինն ուղղված դիմումների ներկայացման եղանակը հարմար է:
- Արդյո՞ք առկա է հստակ տեղեկատվություն, թե ինչ փաստաթղթեր են անհրաժեշտ դիմումին կից ներկայացնելու համար:
- Արդյո՞ք հնարավոր է դիմումը ներկայացնել ամբողջությամբ և ստանալ պատասխանը առցանց եղանակով:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինն ուղղված դիմումներին պատասխանում են սահմանված ժամկետում:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմնի աշխատակիցները (ծառայողները) տրամադրում են պարզաբանումներ դիմումների մերժման կամ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում:

Բաժին 11. Չանգերի կենտրոն (թեժ գծի) -մաքսային գործառնություններին առնչվող հարցերի մասով

12. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային գործառնություններին առնչվող հարցերով զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) աշխատանքը՝ հասանելիության, արձագանքման արագության, աշխատակիցների մասնագիտական կարողությունների, խնդրի լուծման արդյունավետության և հաղորդակցության որակի տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Օգտվե՛լ եք երբևէ մաքսային ծառայության մասով զանգերի կենտրոնից (թեժ գծից):
- Ինչպե՞ս եք գնահատում զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) հասանելիությունը:
- Ինչպե՞ս եք գնահատում զանգերի կենտրոնի աշխատակիցների մասնագիտական գիտելիքները և պատրաստակամությունը օգնելու:
- Արդյո՞ք Ձեր խնդիրը լուծվել է զանգերի կենտրոնին (թեժ գծին) դիմելու արդյունքում:
- Որքա՞ն արագ է եղել Ձեր հարցին արձագանքը զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) կողմից:
- Ինչպե՞ս եք գնահատում հաղորդակցության որակը (լեզու, վերաբերմունք, հստակություն):

Բաժին 12. Վեճերի լուծում և բողոքարկում

13. Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային որոշումների բողոքարկման և վեճերի լուծման գործընթացը ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովի մակարդակներում՝ արդյունավետության, ժամկետների, թափանցիկության և վստահության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք երբևէ դիմել եք ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողով մաքսային որոշման հետ կապված:
- Ի՞նչ արդյունք է ունեցել բողոքարկումը ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովում:
- Արդյո՞ք երբևէ դատական կարգով բողոքարկել եք մաքսային մարմնի կայացրած որոշումները:

- Ի՞նչ արդյունք է տվել մաքսային մարմնի կայացրած որոշումների դատական բողոքարկումը:
- Որքա՞ն ժամանակ է պահանջվել մաքսային մարմնի կայացրած որոշումների բողոքարկման գործընթացի ավարտի համար:
- Որքա՞ն արդյունավետ էք համարում ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովի գործունեությունը
- Որքա՞ն էք վստահ դատական մարմինների անկախության վրա մաքսային վեճերի հարցում:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինները տրամադրում են բավարար տեղեկատվություն բողոքարկման ընթացակարգերի մասին:
- Ձեր կարծիքով՝ բողոքարկման գործընթացում ինչն է պետք բարելավել:

Բաժին 13. Մաքսային ծառայողների գիտելիքներ և պատրաստվածություն

14. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային ծառայողների մասնագիտական գիտելիքները և պատրաստվածությունը՝ օրենսդրության իմացության, հարցերին արձագանքելու կարողության, խորհրդատվության տրամադրման, պրոֆեսիոնալ վարքագծի և տարբեր մաքսակետերում միատեսակության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային ծառայողների մասնագիտական գիտելիքները:
 - Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները լիարժեք ծանոթ են գործող օրենսդրությանը և ընթացակարգերին:
 - Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները կարողանում են հստակ պատասխանել շահագրիգո անձանց հարցերին:
 - Ինչքանո՞վ են մաքսային ծառայողները պատրաստ տրամադրել խորհրդատվություն և աջակցել SU-ներին:
 - Արդյո՞ք ծառայողները պահպանում են բարեհամբույր և պրոֆեսիոնալ վերաբերմունք:
 - Արդյո՞ք տարբեր մաքսակետերում ծառայողների մասնագիտական մակարդակը նույնն է:
 - Որքա՞ն հաճախ էք նկատել մաքսային ծառայողների կողմից թույլ տված սխալներ մաքսային փաստաթղթերում:
 - Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները ժամանակին են արձագանքում Ձեր կողմից բարձարցված հարցերին:
4. Ձեր կարծիքով՝ մաքսային ծառայողները կարիք ունե՞ն պարբերական վերապատրաստման դասընթացների:

Բաժին 14. Կոռուպցիոն ռիսկեր և թափանցիկություն

15. Ձեր ընկալումներից ելնելով՝ ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային համակարգի թափանցիկության մակարդակը և կոռուպցիոն ռիսկերի կառավարման արդյունավետությունը:

Մոդերատորի հուշումներ

- Ինչքանո՞վ էք վստահ մաքսային մարմինների որոշումների արդարացիության վրա:
 - Ինչքանո՞վ է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը:
 - Արդյո՞ք վերջին երեք տարիներին թափանցիկության մակարդակը բարձրացել է:
 - Ձեր կարծիքով՝ ինչը կբարձրացներ մաքսային համակարգի թափանցիկությունը:
 - Ձեր կարծիքով՝ մաքսային համակարգում կոռուպցիոն ռիսկերը որքանո՞վ են նվազել:
 - Արդյո՞ք Դուք երբևէ բախվել էք կոռուպցիոն դրսևորումների մաքսային գործընթացներում:
 - Մաքսային մարմինները միջոցներ ձեռնարկո՞ւմ են կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ:
5. Արդյո՞ք վստահում էք մաքսային մարմինների ներքին վերահսկողության մեխանիզմներին:

Բաժին 15. ԱՏԳ մասնակիցների (ներմուծող/արտահանող) կարծիքը մաքսային միջնորդների գործունեության վերաբերյալ

16. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային միջնորդների գործունեությունը՝ աշխատանքի որակի, պատասխանատվության, պրոֆեսիոնալիզմի, վարձատրության թափանցիկության և մաքսային գործընթացների արագացման վրա ունեցած ազդեցության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք Ձեր բիզնեսը օգտվում է մաքսային միջնորդի ծառայություններից:
- Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային միջնորդների աշխատանքի որակը:
- Որքա՞ն եք գոհ մաքսային միջնորդի պատասխանատվությունից և պրոֆեսիոնալիզմից:
- Ինչքանո՞վ է թափանցիկ մաքսային միջնորդի վարձատրության համակարգը:
- Ձեր բիզնեսը որքա՞ն հաճախ է փոխել մաքսային միջնորդ վերջին 3 տարիների ընթացքում:
- Արդյո՞ք մաքսային միջնորդական ծառայությունները նպաստում են մաքսային գործընթացների արագացմանը:
- Ի՞նչն է հիմնականում դժգոհություն առաջացնում մաքսային միջնորդների աշխատանքի նկատմամբ:

Բաժին 16. ԱՏԳ մասնակիցների (ներմուծող/արտահանող) կարծիքը փոխադրող կազմակերպությունների գործունեության վերաբերյալ

17. Ինչպե՞ս եք գնահատում փոխադրող կազմակերպությունների գործունեությունը մաքսային գործընթացների շրջանակում՝ մաքսային փաստաթղթերի պատշաճ ներկայացման, բեռների տեղափոխման ժամկետների պահպանման, մաքսային անվտանգության պահանջների կատարման, մաքսային գործառնությունների վերաբերյալ գիտելիքների և մաքսային մարմնի հետ համագործակցության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք փոխադրողները պատշաճ կերպով ներկայացնում են անհրաժեշտ մաքսային փաստաթղթերը:
- Արդյո՞ք բեռների տեղափոխման ժամանակ պահպանվում են սահմանված ժամկետները:
- Արդյո՞ք փոխադրողները բավարարում են մաքսային անվտանգության պահանջները:
- Արդյո՞ք փոխադրողները ունեն բավարար գիտելիք մաքսային գործառնությունների վերաբերյալ:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս կգնահատեիք փոխադրողների համագործակցությունը մաքսային մարմնի հետ:

Բաժին 17. Մաքսային բարեփոխումներ

18. Ձեր փորձից և տեղեկացվածությունից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում վերջին տարիներին իրականացված մաքսային բարեփոխումները՝ դրանց ազդեցության, թափանցիկության, թվայնացման, հաղորդակցության և ՏՄ-ների ներգրավվածության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք տեղակ եք վերջին տարիների մաքսային բարեփոխումների և նոր համակարգերի մասին:
- Արդյո՞ք այդ բարեփոխումները նպաստել են Ձեր աշխատանքային գործընթացների պարզեցմանը:
- Արդյո՞ք բարեփոխումները նպաստել են մաքսային գործառնությունների թափանցիկությանը:
- Արդյո՞ք բարեփոխումները նպաստել են ծառայությունների արագացմանը և թվայնացմանը:
- Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպությունը ներգրավվել է մաքսային բարեփոխումների քննարկումներում կամ հանրային խորհրդատվություններում:
- Արդյո՞ք ՊԵԿ-ը պատշաճ կերպով տեղեկացնում է մաքսային բարեփոխումների բովանդակության մասին:
- Արդյո՞ք ՏՄ-ների կարծիքը հաշվի է առնվում մաքսային բարեփոխումների մշակման փուլում:
- Կարո՞ղ եք նշել մաքսային ոլորտի այն ուղղությունները կամ բաժինները, որտեղ վերջին տարիներին իրականացվել են զգալի բարեփոխումներ:

Այս հարցը եզրափակում է մեր հարցաշարը: Կա՞ն արդյոք մաքսային վարչարարության հեշտացման հետ կապված հարցեր, որոնց մասին չենք խոսել:

Շնորհակալություն

7.2.2 **Ֆոնուս խմբային քննարկման ուղեցույց մաքսային միջնորդների (բոքերների) հետ**

Բարի գալուստ մեր խմբային քննարկմանը: Իմ անունը _____ է, այսօր ես վարելու եմ այս քննարկումը: Շնորհակալություն, որ ժամանակ եք գտել մասնակցելու մեր քննարկմանը, Ձեզից յուրաքանչյուրի կարծիքը շատ արժեքավոր է մեզ համար: Ես ներկայացնում եմ ԱՄՊԵՐԱ խորհրդատվական ընկերությունը, որը չի հարում որևէ քաղաքական կուսակցության: Մեր կազմակերպությանը կարող եք ծանոթանալ www.ampera.am կայքէջում: Մենք տվյալներ ենք հավաքագրում Համաշխարհային բանկի և Մեծ Բրիտանիայի «Լավ կառավարման հիմնադրամի» կողմից համատեղ իրականացվող հետազոտության համար: Հետազոտության նպատակն է գնահատել Հայաստանում արտաքին տնտեսական գործունեություն (ԱՏԳ) իրականացնող գործարարների վերաբերմունքը մաքսային վարչարարության և դրա բարեփոխումների նկատմամբ: Հետազոտությունը նպատակ ունի ստանալ տվյալներ ու իրազեկել քաղաքականություն մշակողներին և մաքսային մարմիններին՝ Հայաստանում ԱՏԳ իրականացնողների վերաբերմունքի և ընկալումների վերաբերյալ՝ հնարավորություն տալով բարելավել մաքսային կարգավորումը և վարչարարությունը:

Ուզում եմ տեղեկացնել, որ Ձեր թույլտվությամբ մեր քննարկումը կծայնագրվի: Դա մեր ներքին զեկույցների համար է և չի տրամադրվելու որևէ մեկին: Ձեր կարծիքները ձայնագրվելու են անանուն, արդյունքները ընդհանրացվելու են՝ չօգտագործելով որևէ մասնակցի անուն:

Նախքան քննարկումը սկսելը, կցանկանայի, որ մեզից յուրաքանչյուրը բանավոր համաձայնություն տա այն մասին, որ իրազեկված է խմբային քննարկումների գաղտնիության մասին, և որ որևէ տեղեկատվություն, որը կարող է բացահայտել ձեր ով լինելը, հրապարակման ենթակա չէ:

Մինչ բուն քննարկման անցնելը, թույլ տվեք համաձայնեցնել խմբային քննարկման ընդհանուր կարգը:

1. Սա ազատ քննարկում է: Ճիշտ կամ սխալ պատասխաններ չկան:

2. Խնդրում եմ ձեր պատասխանները ձևակերպել հնարավորինս հակիրճ: Հնարավոր է՝ ինչ-որ պահի ես ստիպված լինեմ ընդհատել ձեր մեկնաբանությունները, որպեսզի կարողանանք առաջ շարժվել և ճիշտ կառավարել մեր ժամանակը:

3. Խնդրում եմ քննարկման ժամանակ խոսել հստակ, հերթով և հիշել, որ չպետք է մերժել կամ քննադատել այլոց կարծիքը: Պարզապես կենտրոնացեք ձեր սեփական փորձի ու կարծիքների վրա:

4. Խնդրում եմ խուսափել վատ կամ նսեմացուցիչ բառապաշար օգտագործելուց:

5. Խնդրում եմ անջատել ձեր բջջային հեռախոսները [եթե չի օգտագործվում քննարկման համար] կամ դնել անձայն ռեժիմի վրա:

6. Քննարկումը կտևի մոտ 2 ժամ:

7. Եթե հարցեր չկան, անցնենք առաջ:

Ծանոթություն: Մի փոքր կպատմեք ձեր կազմակերպության մասին:

Մոդերատորի հուշումներ

- Քանի՞ տարվա գործունեություն է ծավալում կազմակերպությունը:
- Ո՞ր երկրներից ներմուծվող/արտահանվող ապրանքների ձևակերպումներ են իրականացնում:
- Ի՞նչ չափի կազմակերպությունների հետ եք հիմնականում աշխատում:

Բաժին 1. Մաքսային օրենսդրություն

1. *Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային օրենսդրության հստակությունը: Ինչպե՞ս եք ծանոթանում գործող մաքսային օրենսդրությանը և դրանց մասով փոփոխություններին:*

Մոդերատորի հուշումներ

▪ Գոյություն ունե՞ն դրույթներ, որոնք իրավական դաշտում ամրագրված են, սակայն գործնականում չեն կիրառվում, և հակառակը՝ իրականացվո՞ւմ են գործընթացներ, որոնք չունեն հստակ օրենսդրական հիմքեր:

▪ ՊԵԿ պաշտոնական կայքէջ, ԵԱՏՄ որոշումներ, իրավական տեղեկատու այլ հարթակներ,

▪ Արդյո՞ք ստանում եմ էլեկտրոնային ծանուցումներ, հաղորդագրություններ, թե հիմնականում մաքսային միջնորդների միջոցով եք ծանոթանում,

▪ Արդյո՞ք համացանցում հրապարակված են գործող օրենսդրական պահանջները, փոփոխված կամ նոր իրավական ակտերը,

▪ Արդյո՞ք արդյունավետ կհամարվի միասնական էլեկտրոնային առցանց հարթակի (օրինակTks.ru ռուսական հարթակի նման) ներդրումը, թե այլ տարբերակներ կարող էք առաջարկել (օրինակ առցանց խորհրդատու և այլն):

Բաժին 2. Մաքսային մարմնի կողմից իրականացվող ընդհանուր մաքսային գործառնություններ

2. *Ինչպե՞ս էք գնահատում ապրանքների բացթողման ուղղված գործառնությունների կազմակերպման ընդհանուր որակը սահմանային մաքսակետերում և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում: Ի՞նչ փոփոխություններ են անհրաժեշտ այդ որակը բարելավելու համար:*

Մոդերատորի հուշումներ- փորձել տարանջատված ֆիքսել ներկայացվող խնդիրները սահմանային մաքսակետերում և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում

▪ Արդյո՞ք առկա են ապրանքների բացթողման ուղղված գործառնությունների ուշացումներ, և եթե այո, ապա, որ փուլերում՝ փաստաթղթային հսկողություն/մաքսային տեսազննում/մաքսային զննում,

▪ Կամ՝ կազմակերպչական խոչընդոտներ սահմանային կետերում,

▪ Մաքսային ծառայողների աշխատանքը կանխատեսելի՞ է, միատեսա՞կ է,

▪ Տեխնիկական խնդիրներ՝ առաջանում են (համակարգ, սարքավորումներ),

▪ Ֆիզիկական ստուգումները (մաքսային զննում) ըստ Ձեզ հիմնավոր ե՞ն, թե հաճախ ավելորդ են թվում,

▪ Ի՞նչ տեսակի փոփոխությունները կպարզեցնեն և կարագացնեն գործընթացները:

3. *Որքա՞ն է Ձեր միջին սպասման ժամանակը ներմուծվող/արտահանվող ապրանքների մաքսային ձևակերպումները մաքսային սահմանին և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում իրականացնելու դեպքում:*

Մոդերատորի հուշումներ-սահմանային մաքսակետեր

▪ Մինչև 30 րոպե,

▪ 30 րոպե - 2 ժամ,

▪ 2-4 ժամ,

▪ Ավելի քան 4 ժամ,

Մոդերատորի հուշումներ- ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում

▪ Մինչև 30 րոպե,

▪ 30 րոպե - 2 ժամ,

▪ 2-4 ժամ,

▪ Ավելի քան 4 ժամ,

Բաժին 3. Ապրանքների դասակարգում (ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրեր)

4. *Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս էք գնահատում ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի դասակարգման գործընթացը՝ պարզության, կանխատեսելիության և միասնական կիրառման տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

1. Արդյո՞ք ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ ծածկագրերի ընտրությունը պարզ է Ձեզ համար:

2. Արդյո՞ք ԱՏԳ ԱԱ սխալ ընտրության դեպքում մաքսային մարմինը տրամադրում է պարզաբանում (որոշում):

3. Արդյո՞ք ԱՏԳ ԱԱ սխալ ընտրության դեպքում կիրառվող տույժերը համաչափ են:

4. Արդյո՞ք ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման օրենսդրական հիմքերը հասանելի է առցանց:

5. Արդյո՞ք ապրանքների ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման գործընթացը իրականացվում է նույն սկզբունքներով բոլոր մաքսային կետերում:

6. Արդյո՞ք մաքսային մարմինը կազմակերպում է ուսուցում ԱՏԳ ԱԱ դասակարգման վերաբերյալ:

Բաժին 4. Ապրանքների մաքսային արժեք

5. *Ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային մարմնի մոտեցումը ապրանքների մաքսային արժեքի որոշման ժամանակ՝ հիմնավորումների, մեթոդների ընտրության և հաղորդակցության տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք ապրանքների մաքսային արժեքի հաշվարկի մեխանիզմը պարզ է SU-ների համար:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տրամադրում է հիմնավորում, եթե չի ընդունում հայտարարագրված ապրանքների մաքսային արժեքը:
- Արդյո՞ք ապրանքների մաքսային արժեքի որոշման շրջանակներում մաքսային մարմինը կիրառում է միասնական բոլոր մաքսային կետերում և բաժիններում:
- Ըստ Ձեր փորձի՝ ապրանքների մաքսային արժեքի որոշման, որ մեթոդն է առավել հաճախ կիրառվում:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տրամադրել է կամ կցանկանաք, որ տրամադրի պարզ ուղեցույցներ ապրանքների մաքսային արժեքի հաշվարկման և որոշման մեթոդների վերաբերյալ:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեիք ապրանքների մաքսային արժեքի հաշվարկի և որոշման մեթոդների թափանցիկությունը:

Բաժին 5. Ապրանքների ծագման երկիր

6. *Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային մարմնի աշխատանքը ապրանքների ծագման երկրի որոշման և դրանից բխող արտոնությունների կիրառման գործընթացում՝ իրազեկման, մասնագիտական կարողությունների և աջակցության տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տեղեկացնում է ապրանքների ծագման երկրի վկայականների ձևաչափերի, դրանց վերաբերվող օրենսդրական փոփոխությունների մասին:
- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները վարժ են ապրանքների ծագման վկայականների հիման վրա համապատասխան որոշումների կայացման հարցում:
- Արդյո՞ք SU-ները տեղեկացված են ապրանքների ծագման համաձայնագրերից բխող արտոնությունների մասին:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինը տրամադրում է խորհրդատվություն ապրանքների ծագման երկրի վերաբերյալ անհամաձայնությունների ժամանակ:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեիք մաքսային մարմնի աշխատանքը ապրանքների ծագման երկրի հսկողության և դրանից բխող արտոնությունների տրամադրման հարցերում:

Բաժին 6. Ոչ սակագնային կարգավորման միջոցներ

7. *Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների (թույլատվական փաստաթղթեր, արգելքներ) կիրառման և համապատասխան մարմինների հետ աշխատանքի գործընթացը՝ պարզության, կանխատեսելիության և վարչարարական բարդությունների տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք ապրանքների ներմուծման կամ արտահանման ժամանակ առաջացել ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների՝ թույլատվական փաստաթղթերի, արգելքների կիրառման անհրաժեշտություն:
- Արդյո՞ք թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրման գործընթացը պարզ և կանխատեսելի է:
- Արդյո՞ք թույլատվական փաստաթղթեր ստանալու ժամկետները պահպանվում են:
- Արդյո՞ք ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների՝ թույլատվական փաստաթղթերի, արգելքների պահանջները հստակ են և կիրառվում են միատեսակ մոտեցմամբ տարբեր մաքսային ստորաբաժանումներում և նույն թույլատվական փաստաթուղթը տրամադրող լիազոր պետական մարմնի կողմից:
- Արդյո՞ք ոչ սակագնային կարգավորման միջոցների՝ թույլատվական փաստաթղթերի ստացման գործընթացում առկա են ավելորդ վարչարարական բարդություններ:
- Ինչպե՞ս կգնահատեք թույլատվական փաստաթղթեր տրամադրող մարմինների հետ աշխատանք / եւ ձեզ կտրամադրեմ թղթեր և կիսնդրեմ լրացնել, թե որ մարմնի հետ եք առնչվել և որի հետ եք խնդիրներ ունեցել /:

Բաժին 7. Հետբացթողումային հսկողություն

8. *Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային մարմնի կողմից իրականացվող հետբացթողումային հսկողության գործընթացը՝ թափանցիկության, արդարության, հաղորդակցության և արդյունավետության տեսանկյունից:*

Մոդերատորի հուշումներ

1. Արդյո՞ք տեղյակ եք, որ մաքսային մարմինը կարող է իրականացնել ստուգումներ ապրանքի բացթողումից հետո:
2. Արդյո՞ք երբևէ բախվել եք հետբացթողումային հսկողության գործընթացի:
3. Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողությունը հիմնականում իրականացվում են արդար և մասնագիտական կերպով:
4. Արդյո՞ք մաքսային մարմինը նախապես տեղեկացնում է հետբացթողումային հսկողության իրականացման մասին:
5. Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողության ժամանակ պահանջվող փաստաթղթերի ցանկը հստակ և հասկանալի է:
6. Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողության արդյունքներով որոշումները հիմնավորված են փաստական տվյալներով:
7. Արդյո՞ք SU-ներին տրամադրվում է հնարավորություն պարզաբանումներ ներկայացնելու մինչև վերջնական որոշումը:
8. Արդյո՞ք հետբացթողումային հսկողությունը նպաստում են մաքսային կարգապահության բարձրացմանը:
9. Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեիք մաքսային մարմնի հետբացթողումային հսկողության արդյունավետությունը:

Բաժին 8. Թվայնացում և ավտոմատացում

9. *Ի՞նչ խնդիրներ և ի՞նչ դրական փոփոխություններ եք նկատել մաքսային գործընթացների թվայնացման և ավտոմատացման արդյունքում:*

Սողերատորի հուշումներ

1. Արդյո՞ք ներդրված «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը» նվազեցրել է անձնական շփումների անհրաժեշտությունը մաքսային ծառայողների հետ:
2. Որքա՞ն արդյունավետ է հաղորդակցությունը մաքսային մարմնի հետ «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի» միջոցով:
3. «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը» որքա՞ն է կրճատել մաքսային գործընթացների իրականացման ժամանակը:
4. Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս կգնահատեք Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի գործարկումը:
5. Արդյո՞ք Ձեր բիզնեսը բախվել է տեխնիկական խնդիրների մաքսային էլեկտրոնային համակարգերից օգտվելիս:
6. Որքա՞ն է հեշտացել թույլատվական փաստաթղթերի ներկայացումը թվային ձևաչափով:
7. Ինչպե՞ս եք գնահատում թվային համակարգերի արդյունավետությունը մաքսային գործընթացների իրականացման ժամանակ:
8. Ո՞ր մաքսային գործառնությունները կցանկանայիք որ իրականացվեր բացառապես էլեկտրոնային եղանակով:

Բաժին 9. Մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրում

10. *Ձեր կարծիքով՝ ինչպե՞ս կազդի մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրումը մաքսային գործընթացների արդյունավետության, վճարումների պարզության, արագության և ֆինանսական կառավարման վրա:*

Սողերատորի հուշումներ

1. Նպատակահարմա՞ր եք գտնում մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրումը:
2. Արդյո՞ք միասնական հաշիվը կնվազեցնի վճարումների տեխնիկական բարդությունները:
3. Արդյո՞ք միասնական հաշիվը կնպաստի վճարումների արագացմանը մաքսային ձևակերպումների ընթացքում:
4. Որքա՞ն պարզ եք համարում միասնական հաշվի հնարավոր կիրառման կարգը:
5. Ի՞նչ ազդեցություն կունենա միասնական հաշիվը Ձեր կազմակերպության ֆինանսական հոսքերի կառավարման վրա:
6. Որքա՞ն անվտանգ եք համարում միասնական հաշվի կիրառումը՝ տվյալների և միջոցների պաշտպանության տեսանկյունից:

7. Արդյո՞ք միասնական հաշիվը կթեթևացնի բանկային գործառնությունների ծանրաբեռնվածությունը:

8. Արդյո՞ք միասնական հաշվի ներդրումը կնվազեցնի վճարումների սխալների հավանականությունը:

9. Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս եք գնահատում միասնական հաշվի ներդրման նպատակահարմարությունը:

Բաժին 10. Դիմումների ներկայացում և պարզաբանումներ/ Մաքսային մարմնի կողմից տրամադրվող թույլտվությունների ստացման գործընթաց

11. Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային մարմնին ուղղված դիմումների ներկայացման և դրանց վերաբերյալ պարզաբանումների տրամադրման գործընթացը՝ հարմարության, տեղեկատվության, հստակության, ժամկետների պահպանման և հաղորդակցության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

1. Արդյո՞ք մաքսային մարմնին ուղղված դիմումների ներկայացման եղանակը հարմար է:

2. Արդյո՞ք առկա է հստակ տեղեկատվություն, թե ինչ փաստաթղթեր են անհրաժեշտ դիմումին կից ներկայացնելու համար:

3. Արդյո՞ք հնարավոր է դիմումը ներկայացնել ամբողջությամբ և ստանալ պատասխանը առցանց եղանակով:

4. Արդյո՞ք մաքսային մարմնին ուղղված դիմումներին պատասխանում են սահմանված ժամկետում:

5. Արդյո՞ք մաքսային մարմնի աշխատակիցները (ծառայողները) տրամադրում են պարզաբանումներ դիմումների մերժման կամ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում:

Բաժին 11. Չանգերի կենտրոն (թեժ գծի) -մաքսային գործառնություններին առնչվող հարցերի մասով

12. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային գործառնություններին առնչվող հարցերով զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) աշխատանքը՝ հասանելիության, արձագանքման արագության, աշխատակիցների մասնագիտական կարողությունների, խնդրի լուծման արդյունավետության և հաղորդակցության որակի տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

1. Օգտվե՞լ եք երբևէ մաքսային ծառայության մասով զանգերի կենտրոնից (թեժ գծից):

2. Ինչպե՞ս եք գնահատում զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) հասանելիությունը:

3. Ինչպե՞ս եք գնահատում զանգերի կենտրոնի աշխատակիցների մասնագիտական գիտելիքները և պատրաստակամությունը օգնելու:

4. Արդյո՞ք Ձեր խնդիրը լուծվել է զանգերի կենտրոնին (թեժ գծին) դիմելու արդյունքում:

5. Որքա՞ն արագ է եղել Ձեր հարցին արձագանքը զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) կողմից:

6. Ինչպե՞ս եք գնահատում հաղորդակցության որակը (լեզու, վերաբերմունք, հստակություն):

Բաժին 12. Վեճերի լուծում և բողոքարկում

13. Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային որոշումների բողոքարկման և վեճերի լուծման գործընթացը ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովի մակարդակներում՝ արդյունավետության, ժամկետների, թափանցիկության և վստահության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

▪ Արդյո՞ք երբևէ դիմել եք ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողով մաքսային որոշման հետ կապված:

▪ Ի՞նչ արդյունք է ունեցել բողոքարկումը ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովում:

▪ Արդյո՞ք երբևէ դատական կարգով բողոքարկել եք մաքսային մարմնի կայացրած որոշումները:

▪ Ի՞նչ արդյունք է տվել մաքսային մարմնի կայացրած որոշումների դատական բողոքարկումը:

▪ Որքա՞ն ժամանակ է պահանջվել մաքսային մարմնի կայացրած որոշումների բողոքարկման գործընթացի ավարտի համար:

- Որքան արդյունավետ էք համարում ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովի գործունեությունը
- Որքան էք վստահ դատական մարմինների անկախության վրա մաքսային վեճերի հարցում:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինները տրամադրում են բավարար տեղեկատվություն բողոքարկման ընթացակարգերի մասին:
- Ձեր կարծիքով՝ բողոքարկման գործընթացում ինչն է պետք բարելավել:

Բաժին 13. Մաքսային ծառայողների գիտելիքներ և պատրաստվածություն

14. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային ծառայողների մասնագիտական գիտելիքները և պատրաստվածությունը՝ օրենսդրության իմացության, հարցերին արձագանքելու կարողության, խորհրդատվության տրամադրման, պրոֆեսիոնալ վարքագծի և տարբեր մաքսակետերում միատեսակության տեսանկյունից:

Սոդերատորի հուշումներ

- Ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային ծառայողների մասնագիտական գիտելիքները:
- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները լիարժեք ծանոթ են գործող օրենսդրությանը և ընթացակարգերին:
- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները կարողանում են հստակ պատասխանել շահագրիգո անձանց հարցերին:
- Ինչքանով են մաքսային ծառայողները պատրաստ տրամադրել խորհրդատվություն և աջակցել ՏՄ-ներին:
- Արդյո՞ք ծառայողները պահպանում են բարեհամբույր և պրոֆեսիոնալ վերաբերմունք:
- Արդյո՞ք տարբեր մաքսակետերում ծառայողների մասնագիտական մակարդակը նույնն է:
- Որքան հաճախ էք նկատել մաքսային ծառայողների կողմից թույլ տված սխալներ մաքսային փաստաթղթերում:
- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները ժամանակին են արձագանքում Ձեր կողմից բարձարցված հարցերին:
- Ձեր կարծիքով՝ մաքսային ծառայողները կարիք ունե՞ն պարբերական վերապատրաստման դասընթացների:

Բաժին 14. Կոռուպցիոն ռիսկեր և թափանցիկություն

15. Ձեր ընկալումներից ելնելով՝ ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային համակարգի թափանցիկության մակարդակը և կոռուպցիոն ռիսկերի կառավարման արդյունավետությունը:

Սոդերատորի հուշումներ

- Ինչքանով էք վստահ մաքսային մարմինների որոշումների արդարացիության վրա:
- Ինչքանով է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը:
- Արդյո՞ք վերջին երեք տարիներին թափանցիկության մակարդակը բարձրացել է:
- Ձեր կարծիքով՝ ինչը կբարձրացներ մաքսային համակարգի թափանցիկությունը:
- Ձեր կարծիքով՝ մաքսային համակարգում կոռուպցիոն ռիսկերը որքանով են նվազել:
- Արդյո՞ք Դուք երբևէ բախվել էք կոռուպցիոն դրսևորումների մաքսային գործընթացներում:
- Մաքսային մարմինները միջոցներ ձեռնարկո՞ւմ են կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ:
- Արդյո՞ք վստահում էք մաքսային մարմինների ներքին վերահսկողության մեխանիզմներին:

Բաժին 15. Մաքսային միջնորդների համար հարմարեցված հարցաշարը

16. Ինչպե՞ս էք գնահատում մաքսային միջնորդների աշխատանքային միջավայրը Հայաստանում՝ հաճախորդների հետ փոխգործակցության, մաքսային մարմնի հետ համագործակցության, թվային համակարգերի գործունակության և ներմուծման ու արտահանման գործընթացների արդյունավետության տեսանկյունից:

Սոդերատորի հուշումներ

1. Արդյո՞ք հաճախորդները պատշաճ կերպով տրամադրում են անհրաժեշտ փաստաթղթերը մաքսային ձևակերպման համար:
2. Արդյո՞ք մաքսային մարմնի հետ համագործակցությունը կազմակերպված և արդյունավետ է:
3. Արդյո՞ք հաճախ էք բախվում տեխնիկական խնդիրների մաքսային էլեկտրոնային համակարգերում:

4. Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները պատշաճ են արձագանքում Ձեր կողմից ներկայացված պարզաբանումներին կամ հարցումներին:

5. Արդյո՞ք հաճախորդները լիովին հասկանում են իրենց պարտավորությունները մաքսային միջնորդի միջոցով ձևակերպման ժամանակ:

6. Արդյո՞ք մաքսային մարմնի կողմից տրամադրվող տեղեկատվությունը (նոր օրենսդրական պահանջներ, կարգեր) հասանելի է և հստակ:

7. Արդյո՞ք մաքսային միջնորդների համար կազմակերպվում են վերապատրաստումներ կամ խորհրդատվական հանդիպումներ:

8. Արդյո՞ք մաքսային մարմնի և միջնորդների համագործակցությունը նպաստում է գործընթացների պարզեցմանը:

9. Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեք Ձեր համագործակցությունը մաքսային մարմնի հետ:

10. Արդյո՞ք արտահանման գործընթացը մաքսային ձևակերպման տեսանկյունից պարզ և հստակ է:

11. Արդյո՞ք արտահանման համար անհրաժեշտ բոլոր տեսակի փաստաթղթերը հեշտ է ստանալ և ներկայացնել մաքսային մարմնին:

12. Արդյո՞ք հաճախ եք բախվում անհամապատասխանության խնդիրների՝ փաստաթղթերի և փաստացի առկա ապրանքների վերաբերյալ տեղեկատվության միջև:

13. Արդյո՞ք մաքսային մարմինը ժամանակին է արձագանքում Ձեր կողմից ներկայացրած արտահանման/ներմուծման մաքսային հայտարարագրերին:

14. Ընդհանուր առմամբ ինչպես կգնահատեք արտահանման և ներմուծման գործընթացների արդյունավետությունը:

Բաժին 16. Մաքսային բարեփոխումներ

17. Ձեր փորձից և տեղեկացվածությունից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում վերջին տարիներին իրականացված մաքսային բարեփոխումները՝ դրանց ազդեցության, թափանցիկության, թվայնացման, հաղորդակցության և SU-ների ներգրավվածության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

1. Արդյո՞ք տեղյակ եք վերջին տարիների մաքսային բարեփոխումների և նոր համակարգերի մասին:

2. Արդյո՞ք այդ բարեփոխումները նպաստել են Ձեր աշխատանքային գործընթացների պարզեցմանը:

3. Արդյո՞ք բարեփոխումները նպաստել են մաքսային գործառնությունների թափանցիկությանը:

4. Արդյո՞ք բարեփոխումները նպաստել են ծառայությունների արագացմանը և թվայնացմանը:

5. Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպությունը ներգրավվել է մաքսային բարեփոխումների քննարկումներում կամ հանրային խորհրդատվություններում:

6. Արդյո՞ք ՊԵԿ-ը պատշաճ կերպով տեղեկացնում է մաքսային բարեփոխումների բովանդակության մասին:

7. Արդյո՞ք SU-ների կարծիքը հաշվի է առնվում մաքսային բարեփոխումների մշակման փուլում:

8. Կարո՞ղ եք նշել մաքսային ոլորտի այն ուղղությունները կամ բաժինները, որտեղ վերջին տարիներին իրականացվել են զգալի բարեփոխումներ:

Այս հարցը եզրափակում է մեր հարցաշարը: Կա՞ն արդյոք մաքսային վարչարարության հեշտացման հետ կապված հարցեր, որոնց մասին չենք խոսել:

Շնորհակալություն

7.2.3 Ֆոկուս խմբային քննարկման ուղեցույց բեռնափոխադրում իրականացնող կազմակերպությունների հետ

Բարի գալուստ մեր խմբային քննարկմանը: Իմ անունը _____ է, այսօր ես վարելու եմ այս քննարկումը: Շնորհակալություն, որ ժամանակ եք գտել մասնակցելու մեր քննարկմանը, Ձեզնից յուրաքանչյուրի կարծիքը շատ արժեքավոր է մեզ համար: Ես ներկայացնում եմ ԱՄՊԵՐԱ խորհրդատվական ընկերությունը, որը չի հարում որևէ քաղաքական կուսակցության: Մեր կազմակերպությանը կարող եք ծանոթանալ www.ampere.am կայքէջում: Մենք տվյալներ ենք հավաքագրում Համաշխարհային բանկի և Մեծ Բրիտանիայի «Լավ կառավարման հիմնադրամի» կողմից համատեղ իրականացվող հետազոտության համար: Հետազոտության նպատակն է գնահատել Հայաստանում արտաքին տնտեսական գործունեություն (ԱՏԳ) իրականացնող գործարարների վերաբերմունքը մաքսային վարչարարության և դրա բարեփոխումների նկատմամբ: Հետազոտությունը նպատակ ունի ստանալ տվյալներ ու իրազեկել քաղաքականություն մշակողներին և մաքսային մարմիններին՝ Հայաստանում ԱՏԳ իրականացնողների վերաբերմունքի և ընկալումների վերաբերյալ՝ հնարավորություն տալով բարելավել մաքսային կարգավորումը և վարչարարությունը:

Ուզում եմ տեղեկացնել, որ Ձեր թույլտվությամբ մեր քննարկումը կձայնագրվի: Դա մեր ներքին զեկույցների համար է և չի տրամադրվելու որևէ մեկին: Ձեր կարծիքները ձայնագրվելու են անանուն, արդյունքները ընդհանրացվելու են՝ չօգտագործելով որևէ մասնակցի անուն:

Նախքան քննարկումը սկսելը, կցանկանայի, որ մեզնից յուրաքանչյուրը բանավոր համաձայնություն տա այն մասին, որ իրազեկված է խմբային քննարկումների գաղտնիության մասին, և որ որևէ տեղեկատվություն, որը կարող է բացահայտել ձեր ով լինելը, հրապարակման ենթակա չէ:

Մինչ բուն քննարկմանն անցնելը, թույլ տվեք համաձայնեցնել խմբային քննարկման ընդհանուր կարգը:

- Սա ազատ քննարկում է: Ճիշտ կամ սխալ պատասխաններ չկան:
- Խնդրում եմ ձեր պատասխանները ձևակերպել հնարավորինս հակիրճ: Հնարավոր է՝ ինչ-որ պահի ես ստիպված լինեմ ընդհատել ձեր մեկնաբանությունները, որպեսզի կարողանանք առաջ շարժվել և ճիշտ կառավարել մեր ժամանակը:
- Խնդրում եմ քննարկման ժամանակ խոսել հստակ, հերթով և հիշել, որ չպետք է մերժել կամ քննադատել այլոց կարծիքը: Պարզապես կենտրոնացեք ձեր սեփական փորձի ու կարծիքների վրա:
- Խնդրում եմ խուսափել վատ կամ նսեմացուցիչ բառապաշար օգտագործելուց:
- Խնդրում եմ անջատել ձեր բջջային հեռախոսները [եթե չի օգտագործվում քննարկման համար] կամ դնել անձայն ռեժիմի վրա:
- Քննարկումը կտևի մոտ 2 ժամ:
- Եթե հարցեր չկան, անցնենք առաջ:

Ծանոթություն: Մի փոքր կպատմեք ձեր կազմակերպության մասին:

Մոդերատորի հուշումներ

- Զանի՞ր տարվա գործունեություն է ծավալում կազմակերպությունը:
- Ո՞ր երկրներից եք ներմուծում/արտահանում իրականացնում:
- Ո՞ր ճանապարհով տեղափոխվող բեռների փոխադրում եք իրականացնում:

Բաժին 1. Մաքսային օրենսդրություն

1. *Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային օրենսդրության հստակությունը: Ինչպե՞ս եք ծանոթանում գործող մաքսային օրենսդրությանը և դրանց մասով փոփոխություններին:*

Մոդերատորի հուշումներ

- Գոյություն ունե՞ն դրույթներ, որոնք իրավական դաշտում ամրագրված են, սակայն գործնականում չեն կիրառվում, և հակառակը՝ իրականացվո՞ւմ են գործընթացներ, որոնք չունեն հստակ օրենսդրական հիմքեր:
- ՊԵԿ պաշտոնական կայքէջ, ԵԱՏՄ որոշումներ, իրավական տեղեկատու այլ հարթակներ,
- Արդյո՞ք ստանում եմ էլեկտրոնային ծանուցումներ, հաղորդագրություններ, թե հիմնականում մաքսային միջոնրդների միջոցով եք ծանոթանում,

- Արդյո՞ք համացանցում հրապարակված են գործող օրենսդրական պահանջները, փոփոխված կամ նոր իրավական ակտերը,
- Արդյո՞ք արդյունավետ կհամարվի միասնական էլեկտրոնային առցանց հարթակի (օրինակTks.ru ռուսական հարթակի նման) ներդրումը, թե այլ տարբերականներ կարող եք առաջարկել (օրինակ առցանց խորհրդատու և այլն):

Բաժին 2. Մաքսային մարմնի կողմից իրականացվող ընդհանուր մաքսային գործառնություններ

2. Ինչպե՞ս եք գնահատում ապրանքների բացթողման ուղղված գործառնությունների կազմակերպման ընդհանուր որակը սահմանային մաքսակետերում և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում: Ի՞նչ փոփոխություններ են անհրաժեշտ այդ որակը բարելավելու համար:

Սողերատորի հուշումներ- փորձել տարանջատված ֆիքսել ներկայացվող խնդիրները սահմանային մաքսակետերում և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում

- Արդյո՞ք առկա են ապրանքների բացթողման ուղղված գործառնությունների ուշացումներ, և եթե այո, ապա, որ փուլերում՝ փաստաթղթային հսկողություն/մաքսային տեսազննում/մաքսային զննում,
- Կամ՝ կազմակերպչական խոչընդոտներ սահմանային կետերում,
- Մաքսային ծառայողների աշխատանքը կանխատեսելի՞ է, միատեսա՞կ է,
- Տեխնիկական խնդիրնե՞ր առաջանում են (համակարգ, սարքավորումներ),
- Ֆիզիկական ստուգումները (մաքսային զննում) ըստ Ձեզ հիմնավոր ե՞ն, թե հաճախ ավելորդ են թվում,
- Ի՞նչ տեսակի փոփոխությունները կպարզեցնեն և կարագացնեն գործընթացները:

3. Որքա՞ն է Ձեր միջին սպասման ժամանակը ներմուծվող/արտահանվող ապրանքների մաքսային ձևակերպումները մաքսային սահմանին և ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում իրականացնելու դեպքում:

Սողերատորի հուշումներ-սահմանային մաքսակետեր

- Մինչև 30 րոպե,
- 30 րոպե - 2 ժամ,
- 2-4 ժամ,
- Ավելի քան 4 ժամ,

Սողերատորի հուշումներ- ներպետական մաքսային ստորաբաժանումներում

- Մինչև 30 րոպե,
- 30 րոպե - 2 ժամ,
- 2-4 ժամ,
- Ավելի քան 4 ժամ,

Բաժին 3. Նախնական տեղեկատվության տրամադրում և նախնական մաքսային հայտարարագրում

4. Տեղյակ ե՞ք նախնական մաքսային հայտարարագրման հնարավորության մասին, օգտվու՞մ եք այդ գործիքից: Եթե մաքսային մարմինը ներդնի նախնական տեղեկատվության ներկայացման նոր էլեկտրոնային համակարգ, որքանո՞վ այն կարող է նպաստել մաքսային գործառնությունների արդյունավետ կազմակերպմանը:

Սողերատորի հուշումներ- նախնական մաքսային հայտարարագրում

- Արդյո՞ք գիտեք ապրանքների նախնական հայտարարագրում իրականացնելու հնարավորության մասին,
- Օգտվել եք/չեք օգտվել և եթե ոչ, ապա ինչու,
- Ի՞նչ ազդեցություն է ունեցել մաքսային ձևակերպման արագության վրա,
- Կամ՝ տեխնիկական կամ կազմակերպչական դժվարություններ,
- Ինչպես կարելի է բարելավել նախնական հայտարարագրման հասանելիությունն ու արդյունավետությունը:

Սողերատորի հուշումներ- նախնական տեղեկատվություն

▪ Եթե մաքսային մարմինը ներդնի նախնական տեղեկատվության ներկայացման Նոր Էլեկտրոնային համակարգ, որքանով այն կարող է նպաստել մաքսային գործառնությունների արդյունավետ կազմակերպմանը:

▪ Ինչ գործնական առավելություններ կարող է տալ (ժամանակի, հերթերի նվազում, գործընթացների արագացում),

▪ Այժմ ի՞նչ դժվարություններ են առաջանում նախնական տեղեկատվության բացակայության պատճառով,

▪ Նոր ձևաչափի նկատմամբ ինչ տեխնիկական պահանջներ կոնկրետ,

▪ Կարո՞ղ են լինել խոչընդոտներ՝ համակարգային, տեխնիկական կամ կազմակերպչական,

▪ Որ գծով առավել մեծ ազդեցություն կունենա՝ ներմուծում, արտահանում կամ տարանցում (տրանզիտ),

▪ Ձեր պատրաստակամությունը՝ օգտվելու նախնական տեղեկատվության Էլեկտրոնային համակարգից, եթե ձևաչափը պարզ ու հասանելի լինի:

Բաժին 4. Թվայնացում և ավտոմատացում

5. Որքա՞ն արդյունավետ են ՀՀ ՊԵԿ-ում ներդրված թվային և ավտոմատացված գործիքները:

Մոդերատորի հուշումներ

• Արդյո՞ք ներդրված «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը» նվազեցրել է անձնական շփումների անհրաժեշտությունը մաքսային ծառայողների հետ:

• Որքա՞ն արդյունավետ է հաղորդակցությունը մաքսային մարմնի հետ «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի» միջոցով:

• «Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգը» որքա՞ն է կրճատել մաքսային գործընթացների իրականացման ժամանակը:

• Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս կգնահատեք Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի» գործարկումը:

• Արդյո՞ք Ձեր բիզնեսը բախվել է տեխնիկական խնդիրների մաքսային Էլեկտրոնային համակարգերից օգտվելիս:

• Որքա՞ն է հեշտացել թույլատվական փաստաթղթերի ներկայացումը թվային ձևաչափով:

• Ինչպե՞ս եք գնահատում թվային համակարգերի արդյունավետությունը մաքսային գործընթացների իրականացման ժամանակ:

• Ո՞ր մաքսային գործառնությունները կցանկանայիք որ իրականացվեր բացառապես Էլեկտրոնային եղանակով:

Բաժին 5. Դիմումների ներկայացում և պարզաբանումներ/ Մաքսային մարմնի կողմից տրամադրվող թույլտվությունների ստացման գործընթաց

6. Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային մարմնին ուղղված դիմումների ներկայացման և դրանց վերաբերյալ պարզաբանումների տրամադրման գործընթացը՝ հարմարության, տեղեկատվության հստակության, ժամկետների պահպանման և հաղորդակցության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

6. Արդյո՞ք մաքսային մարմնին ուղղված դիմումների ներկայացման եղանակը հարմար է:

7. Արդյո՞ք առկա է հստակ տեղեկատվություն, թե ինչ փաստաթղթեր են անհրաժեշտ դիմումին կից ներկայացնելու համար:

8. Արդյո՞ք հնարավոր է դիմումը ներկայացնել ամբողջությամբ և ստանալ պատասխանը առցանց եղանակով:

9. Արդյո՞ք մաքսային մարմնին ուղղված դիմումներին պատասխանում են սահմանված ժամկետում:

10. Արդյո՞ք մաքսային մարմնի աշխատակիցները (ծառայողները) տրամադրում են պարզաբանումներ դիմումների մերժման կամ լրացուցիչ տեղեկատվության անհրաժեշտության դեպքում:

Բաժին 6. Չանգերի կենտրոն (թեժ գիծ) -մաքսային գործառնություններին առնչվող հարցերի մասով

7. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային գործառնություններին առնչվող հարցերով զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) աշխատանքը՝ հասանելիության, արձագանքման

արագության, աշխատակիցների մասնագիտական կարողությունների, խնդրի լուծման արդյունավետության և հաղորդակցության որակի տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- 1) Օգտվել էք երբևէ մաքսային ծառայության մասով զանգերի կենտրոնից (թեժ գծից):
- 2) Ինչպե՞ս եք գնահատում զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) հասանելիությունը:
- 3) Ինչպե՞ս եք գնահատում զանգերի կենտրոնի աշխատակիցների մասնագիտական գիտելիքները և պատրաստակամությունը օգնելու:
- 4) Արդյո՞ք Ձեր խնդիրը լուծվել է զանգերի կենտրոնին (թեժ գծին) դիմելու արդյունքում:
- 5) Որքա՞ն արագ է եղել Ձեր հարցին արձագանքը զանգերի կենտրոնի (թեժ գծի) կողմից:
- 6) Ինչպե՞ս եք գնահատում հաղորդակցության որակը (լեզու, վերաբերմունք, հստակություն):

Բաժին 7. Վեճերի լուծում և բողոքարկում

8. Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային որոշումների բողոքարկման և վեճերի լուծման գործընթացը ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովի մակարդակներում՝ արդյունավետության, ժամկետների, թափանցիկության և վստահության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք երբևէ դիմել եք ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողով մաքսային որոշման հետ կապված:
- Ի՞նչ արդյունք է ունեցել բողոքարկումը ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովում:
- Արդյո՞ք երբևէ դատական կարգով բողոքարկել եք մաքսային մարմնի կայացրած որոշումները:
- Ի՞նչ արդյունք է տվել մաքսային մարմնի կայացրած որոշումների դատական բողոքարկումը:
- Որքա՞ն ժամանակ է պահանջվել մաքսային մարմնի կայացրած որոշումների բողոքարկման գործընթացի ավարտի համար:
- Որքա՞ն արդյունավետ եք համարում ՀՀ ՊԵԿ հարկային և մաքսային մարմինների բողոքարկման հանձնաժողովի գործունեությունը
- Որքա՞ն եք վստահ դատական մարմինների անկախության վրա մաքսային վեճերի հարցում:
- Արդյո՞ք մաքսային մարմինները տրամադրում են բավարար տեղեկատվություն բողոքարկման ընթացակարգերի մասին:
- Ձեր կարծիքով՝ բողոքարկման գործընթացում ինչն է պետք բարելավել:

Բաժին 8. Մաքսային ծառայողների գիտելիքներ և պատրաստվածություն

9. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային ծառայողների մասնագիտական գիտելիքները և պատրաստվածությունը՝ օրենսդրության իմացության, հարցերին արձագանքելու կարողության, խորհրդատվության տրամադրման, պրոֆեսիոնալ վարքագծի և տարբեր մաքսակետերում միատեսակության տեսանկյունից:

Մոդերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները լիարժեք ծանոթ են գործող օրենսդրությանը և ընթացակարգերին:
- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները կարողանում են հստակ պատասխանել շահագրիգռ անձանց հարցերին:
- Ինչքանո՞վ են մաքսային ծառայողները պատրաստ տրամադրել խորհրդատվություն և աջակցել ՏՄ-ներին:
- Արդյո՞ք ծառայողները պահպանում են բարեհամբույր և պրոֆեսիոնալ վերաբերմունք:
- Արդյո՞ք տարբեր մաքսակետերում ծառայողների մասնագիտական մակարդակը նույնն է:
- Որքա՞ն հաճախ եք նկատել մաքսային ծառայողների կողմից թույլ տված սխալներ մաքսային փաստաթղթերում:
- Արդյո՞ք մաքսային ծառայողները ժամանակին են արձագանքում Ձեր կողմից բարձարցված հարցերին:
- Ձեր կարծիքով՝ մաքսային ծառայողները կարիք ունե՞ն պարբերական վերապատրաստման դասընթացների:

Բաժին 9. Կոռուպցիոն ռիսկեր և թափանցիկություն

10. Ձեր ընկալումներից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային համակարգի թափանցիկության մակարդակը և կոռուպցիոն ռիսկերի կառավարման արդյունավետությունը:

Սողերատորի հուշումներ

- Ինչքանով եք վստահ մաքսային մարմինների որոշումների արդարացիության վրա:
- Ինչքանով է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը:
- Արդյո՞ք վերջին երեք տարիներին թափանցիկության մակարդակը բարձրացել է:
- Ձեր կարծիքով՝ ինչը կբարձրացներ մաքսային համակարգի թափանցիկությունը:
- Ձեր կարծիքով՝ մաքսային համակարգում կոռուպցիոն ռիսկերը որքանով են նվազել:
- Արդյո՞ք Դուք երբևէ բախվել եք կոռուպցիոն դրսևորումների մաքսային գործընթացներում:
- Մաքսային մարմինները միջոցներ ձեռնարկո՞ւմ են կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ:

- Արդյո՞ք վստահում եք մաքսային մարմինների ներքին վերահսկողության մեխանիզմներին:

Բաժին 10. Փոխադրողների համար հարմարեցված հարցաշարը

11. Ձեր փորձից ելնելով՝ ինչպե՞ս կգնահատեք մաքսային վարչարարությունը բեռնափոխադրումների իրականացման գործընթացի վրա

Սողերատորի հուշումներ

- Որքա՞ն է Ձեր միջին սպասման ժամանակը ներմուծվող ապրանքների մաքսային ձևակերպումները մաքսային սահմանին իրականացնելու դեպքում:
- Որքա՞ն է Ձեր միջին սպասման ժամանակը արտահանվող ապրանքների մաքսային ձևակերպումները մաքսային սահմանին իրականացնելու դեպքում:
- Որքա՞ն հարմարավետ են սահմանային մաքսային կետերում բեռնատարների սպասման համար նախատեսված տարածքները :
- Ինչքանով եք գոհ բեռների մաքսային հսկողության գործընթացի արագությունից և կազմակերպվածությունից:
- Արդյո՞ք բեռների մաքսային հսկողության գործընթացը սահմանային կամ ներպետական մաքսային կետերում իրականացվում է ժամանակին և բավարար արագությամբ՝ առանց անհարկի ուշացումների, ավելորդ ընթացակարգերի կամ տեխնիկական խափանումների, որոնք կարող են ազդել բեռնափոխադրումների ընդհանուր ժամկետների վրա:
- Բեռնատարի ֆիզիկական ստուգումը (մաքսային զննումը) որքա՞ն հաճախ է կատարվում:
- Ինչպե՞ս կգնահատեք սահմանային մաքսային անցակետերի արդյունավետությունը:
- Ինչպե՞ս կգնահատեք մաքսային հսկողության կազմակերպումը:
- Արդյո՞ք Ձեր կողմից բեռների տեղափոխման ժամանակ մաքսային մարմնի կողմից առաջանում են անհարկի ձգձգումներ:
- Ընդհանուր առմամբ ինչպե՞ս կգնահատեք մաքսային մարմնի հետ համագործակցության մակարդակը:

Բաժին 11. Մաքսային բարեփոխումներ

12. Ձեր փորձից և տեղեկացվածությունից ելնելով՝ ինչպե՞ս եք գնահատում վերջին տարիներին իրականացված մաքսային բարեփոխումները՝ դրանց ազդեցության, թափանցիկության, թվայնացման, հաղորդակցության և ՏՄ-ների ներգրավվածության տեսանկյունից:

Սողերատորի հուշումներ

- Արդյո՞ք տեղյակ եք վերջին տարիների մաքսային բարեփոխումների և նոր համակարգերի մասին:
- Արդյո՞ք այդ բարեփոխումները նպաստել են Ձեր աշխատանքային գործընթացների պարզեցմանը:
- Արդյո՞ք բարեփոխումները նպաստել են մաքսային գործառնությունների թափանցիկությանը:
- Արդյո՞ք բարեփոխումները նպաստել են ծառայությունների արագացմանը և թվայնացմանը:
- Արդյո՞ք Ձեր կազմակերպությունը ներգրավվել է մաքսային բարեփոխումների քննարկումներում կամ հանրային խորհրդատվություններում:
- Արդյո՞ք ՊԵԿ-ը պատշաճ կերպով տեղեկացնում է մաքսային բարեփոխումների բովանդակության մասին:

- Արդյո՞ք SU-ների կարծիքը հաշվի է առնվում մաքսային բարեփոխումների մշակման փուլում:
- Կարո՞ղ եք նշել մաքսային ոլորտի այն ուղղությունները կամ բաժինները, որտեղ վերջին տարիներին իրականացվել են զգալի բարեփոխումներ:

Այս հարցը եզրափակում է մեր հարցաշարը: Կա՞ն արդյոք մաքսային վարչարարության հեշտացման հետ կապված հարցեր, որոնց մասին չենք խոսել:

Շնորհակալություն

7.3 ԽԱՉԱՁԵՎ ԱՐՅՈՒՍԱԿՆԵՐ

Այս բաժնում ներկայացվում է հարցաթերթում ներառված որոշ ընկալումների բաշխումն՝ ըստ հարցվողի սեռի:

7.3.1 Ռեսպոնդենտին բնութագրող տվյալները

Խաչաձև աղյուսակ 1 (Յարգ 11.2 & 11.1) - Ռեսպոնդենտների սեռա-տարիքային կազմը

Տարիքը	Արական	Իգական
Մինչև 35 տարեկան	19.0%	20.9%
35-45 տարեկան	43.7%	36.5%
46-65 տարեկան	32.8%	36.5%
66-ից ավելի	4.5%	6.1%

Խաչաձև աղյուսակ 2 (Յարգ 11.4 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կրթական աստիճանը

Կրթական աստիճանը	Արական	Իգական
Միջնակարգ	20.0%	7.8%
Նախնական մասնագիտական	0.2%	0.0%
Միջին մասնագիտական	4.3%	15.7%
Ուսանող	0.2%	0.0%
Բակալավրիատ	29.1%	27.8%
Մագիստրատուրա	42.7%	47.8%
Գիտական աստիճան	3.5%	0.9%

Խաչաձև աղյուսակ 3 (Յարգ 1.1 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի զբաղեցրած պաշտոնը

Պաշտոնը	Արական	Իգական
Անհատ ձեռնարկատեր	30.7%	38.3%
Բաժնետեր / սեփականատեր	29.1%	12.2%
Գլխավոր հաշվապահ	2.7%	20.0%
Գործադիր տնօրեն / Նախագահ / փոխնախագահ	25.4%	13.0%
Մաքսային գործունեությունների մասնագետ	3.7%	7.0%
Տնօրենների խորհրդի անդամ	0.0%	0.9%
Ֆինանսական հարցերով ղեկավար	4.3%	2.6%
Այլ	4.1%	6.1%

7.3.2 Ռեսպոնդենտի ընկալումները բնութագրող տվյալները

Խաչաձև աղյուսակ 4 (Յարգ 3.1 & 11.1) - Մաքսային համակարգի տարրերի գնահատումը

Տարրերը	Շատ վատ	Վատ	Բավարար	Լավ	Շատ լավ	ԴՊ/ ՀՊ
Մաքսային օրենսդրության հստակություն						
Արական	2.9%	4.9%	38.8%	35.1%	10.9%	7.4%
Իգական	2.6%	7.8%	43.5%	27.8%	8.7%	9.6%
Մաքսային օրենսդրության հասանելիություն						
Արական	2.1%	6.2%	27.4%	39.0%	15.5%	9.9%
Իգական	1.7%	7.8%	36.5%	34.8%	11.3%	7.8%
Մաքսային վարչարարություն						
Արական	2.3%	4.7%	31.3%	40.8%	11.5%	9.3%
Իգական	2.6%	4.3%	41.7%	35.7%	8.7%	7.0%
Մաքսային վճարների դրույքաչափեր						
Արական	6.0%	15.5%	38.6%	23.5%	5.8%	10.7%
Իգական	9.6%	20.9%	40.0%	22.6%	2.6%	4.3%
Մաքսային մարմնի հուսալիություն						

Տարրերը	Շատ վատ	Վատ	Բավարար	Լավ	Շատ լավ	ԴՊ/ՀՊ
Արական	3.7%	4.9%	28.9%	44.9%	14.0%	3.5%
Իգական	2.6%	1.7%	33.9%	47.0%	13.9%	0.9%

Խաչաձև աղյուսակ 5 (Յարդ 3. 2 & 11.1) - Մաքսային օրենսդրության այն խնդիրը, որն ամենաշատն է խանգարում SU-ների գործունեությանը

Խնդիրները	Արական	Իգական
Մաքսային օրենսդրության անորոշ և անճիշտ ձևակերպումները, երկիմաստ կետերը	13.2%	17.4%
Օրենսդրության հաճախակի փոփոխությունը	15.9%	15.7%
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	21.4%	33.9%
Օրենսդրության, կանոնակարգերի և ընթացակարգերի մեծաթիվ լինելը	7.4%	9.6%
Օրենսդրության ոչ համապատասխան կիրառությունը	4.7%	1.7%
Ոչ մեկը	33.8%	20.9%
ԴՊ/ՀՊ	3.5%	0.9%

Խաչաձև աղյուսակ 6 (Յարդ 3. 3 & 11.1) - Մաքսային պարտավորություններն ազնվորեն կատարելու համար դրդապատճառների կարևորությունը

Դրդապատճառները	Ընդհանրապես կարևոր չէ	Հիմնականում կարևոր չէ	Որոշ չափով է կարևոր	Շատ կարևոր է	ԴՊ/ՀՊ
Որպես ակտիվ քաղաքացի ավանդ բերելը					
Արական	6.6%	1.6%	20.0%	69.5%	2.3%
Իգական	5.2%	2.6%	24.3%	67.0%	0.9%
Մաքսային պարտավորությունները կատարելը նպաստում է բիզնեսի զարգացմանն ու ընդլայնմանը					
Արական	14.4%	5.4%	18.8%	58.4%	3.1%
Իգական	11.3%	6.1%	25.2%	57.4%	0.0%
Լավ հեղինակություն ձեռք բերելը					
Արական	14.4%	2.9%	12.4%	67.2%	3.1%
Իգական	9.6%	2.6%	20.9%	66.1%	0.9%
Մաքսային մարմնի կողմից ստուգման/աուդիտի ենթարկվելու վախը					
Արական	46.4%	10.1%	19.2%	22.1%	2.3%
Իգական	38.3%	10.4%	24.3%	27.0%	0.0%
Մաքսային պարտավորությունները չկատարելու հետ կապված տուգանվելու և պատժվելու վախը					
Արական	39.0%	8.0%	20.2%	29.3%	3.5%
Իգական	27.0%	11.3%	25.2%	36.5%	0.0%
Վստահությունը, որ բոլոր կազմակերպություններին հավասար են վերաբերվում					
Արական	14.2%	2.3%	12.0%	68.0%	3.5%
Իգական	12.2%	2.6%	20.0%	61.7%	3.5%

Խաչաձև աղյուսակ 7 (Յարդ 3. 4 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքն այն մասին, թե ԱՏԳ մասնակիցների ո՞ր մասն է փորձում թաքցնել իր գործունեության վերաբերյալ ճշգրիտ և ամբողջական տեղեկատվությունը

Մասնաբաժինը	Արական	Իգական
0-20%	37.7%	39.1%
20-40%	7.8%	12.2%
40-60%	6.2%	5.2%
60-80%	2.9%	2.6%
80-100%	2.9%	3.5%
ԴՊ/ՀՊ	42.5%	37.4%

Խաչաձև աղյուսակ 8 (Յարդ 3. 5 & 11.1) - Որքանո՞վ է ընդունելի ԱՏԳ մասնակիցների կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը՝ սեփական վճարները կրճատելու համար

Որքանո՞վ է ընդունելի	Արական	Իգական
Լիովին ընդունելի է	21.0%	20.9%

Որքանով է ընդունելի	Արական	Իգական
Որոշ չափով ընդունելի է	23.1%	26.1%
Ոչ ընդունելի է, ոչ էլ անընդունելի	13.6%	13.0%
Որոշ չափով անընդունելի է	3.9%	3.5%
Ընդհանրապես ընդունելի չէ	33.4%	33.9%
ԴՊ/ՀՊ	4.9%	2.6%

Խաչաձև աղյուսակ 9 (Հարց 3. 6 & 11.1) - Ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում

Պատժամիջոցները...	Արական	Իգական
Պետք է ավելի խիստ լինեն, քան հիմա	20.0%	13.9%
Ներկայիս պատժամիջոցները բավականաչափ արդար են	33.2%	33.0%
Պետք է ավելի մեղմ լինեն, քան հիմա	35.5%	41.7%
ԴՊ/ՀՊ	11.3%	11.3%

Խաչաձև աղյուսակ 10 (Հարց 4.3 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքը մաքսային ծառայության հեռախոսազանգերի կենտրոնի աշխատանքի որակը բնորոշող պնդումների վերաբերյալ

Պնդումը	Ընդհանրապես համաձայն չեմ	Համաձայն չեմ	Համաձայն եմ	Լիովին համաձայն եմ	ԴՊ/ ՀՊ
Հեռախոսազանգերի կենտրոնը մատչելի է, հեռախոսազանգերին գործնականում արագ են պատասխանում					
Արական	34.0%	23.8%	24.5%	15.0%	2.7%
Իգական	26.8%	29.3%	36.6%	7.3%	0.0%
Պատասխանող մասնագետները պրոֆեսիոնալներ են, ովքեր հարցերին հասկանալի են պատասխանում					
Արական	21.1%	21.8%	29.3%	20.4%	7.5%
Իգական	17.1%	29.3%	39.0%	14.6%	0.0%
Պատասխաններն արդյունավետ են և նույն հարցով խորհրդատվական ընկերությունների դիմելու կարիք չի առաջանում					
Արական	22.4%	23.1%	27.2%	20.4%	6.8%
Իգական	22.0%	36.6%	29.3%	12.2%	0.0%
Կենտրոնի աշխատակիցները բարեհամբույր են, հետևում են հաղորդակցության և էթիկայի կանոններին					
Արական	6.1%	7.5%	34.7%	44.9%	6.8%
Իգական	7.3%	2.4%	58.5%	31.7%	0.0%

Խաչաձև աղյուսակ 11 (Հարց 4.4 & 11.1) - Որքանով է մաքսային ծառայության գործունեությունն ու մաքսային արժեքի որոշումն իրականացվում մաքսային օրենսդրության պահանջներին համապատասխան

Որքանով է համապատասխանում	Մաքսային ծառայության գործունեություն		Մաքսային արժեքի որոշում	
	Արական	Իգական	Արական	Իգական
Լիովին համապատասխանում է	21.9%	24.3%	19.8%	19.1%
Մեծ մասամբ համապատասխանում է	58.1%	55.7%	47.2%	49.6%
Մեծ մասամբ չի համապատասխանում	7.2%	3.5%	14.4%	8.7%
Բոլորովին չի համապատասխանում	1.0%	1.7%	2.5%	3.5%
ԴՊ/ՀՊ	11.8%	14.8%	16.1%	19.1%

Խաչաձև աղյուսակ 12 (Հարց 4.5 & 11.1) - Վերջին 3 տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումների գնահատականը

Գնահատականը	Արական	Իգական
Խիստ դրական	2.5%	7.0%
Դրական	50.5%	40.0%
Բավարար	28.9%	32.2%

Փնտհատականը	Արական	Իգական
Բացասական	4.5%	4.3%
Խիստ բացասական	2.1%	0.9%
ԴՊ/ՀԴ	11.5%	15.7%

Խաչաձև աղյուսակ 13 (Հարց 4.6 & 11.1) - Որքանով են ռեսպոնդենտները համաձայն ՀՀ մաքսային ծառայության վերաբերյալ հետևյալ պնդումների հետ

Պնդումները	Ընդհանրապես համաձայն չեմ	Ավելի շուտ համաձայն չեմ	Ավելի շուտ համաձայն եմ	Լիովին համաձայն եմ	ԴՊ/ ՀԴ
Մաքսային ծառայությունը մաքսային ձևակերպումներն իրականացնում է օբյեկտիվ չափանիշների հիման վրա					
Արական	4.5%	11.5%	46.8%	31.5%	5.6%
Իգական	3.5%	9.6%	55.7%	25.2%	6.1%
ՊԵԿ վերաբերմունքը հարկ վճարողների նկատմամբ վերջին տարվա ընթացքում դրականորեն փոխվել է					
Արական	10.5%	9.3%	37.7%	33.4%	9.1%
Իգական	12.2%	8.7%	41.7%	27.8%	9.6%
Մաքսային ընթացակարգերը հստակ են և կանխատեսելի					
Արական	7.2%	12.4%	41.4%	35.3%	3.7%
Իգական	7.0%	10.4%	49.6%	28.7%	4.3%
Մաքսային ծառայությունները համապատասխանում են ԱՏԳ մասնակիցների կարիքներին և պահանջներին					
Արական	5.2%	13.8%	48.2%	25.8%	7.0%
Իգական	6.1%	8.7%	53.9%	22.6%	8.7%
Մաքսային ենթակառուցվածքները հարմար են, կենտրոնացված մեկ վայրում					
Արական	7.2%	13.4%	34.4%	39.0%	6.0%
Իգական	8.7%	7.8%	33.0%	33.0%	17.4%

Խաչաձև աղյուսակ 14 (Հարց 4.7 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքն այն մասին, որ ՊԵԿ-ը խտրականություն է դնում հետևյալ հիմքերով

Խտրականության հիմքը	Ընդհանրապես համաձայն չեմ	Համաձայն չեմ	Համաձայն եմ	Լիովին համաձայն եմ	ԴՊ/ ՀԴ
SU-ն կին է					
Արական	80.2%	7.0%	2.7%	0.6%	9.5%
Իգական	82.6%	5.2%	5.2%	0.9%	6.1%
SU-ն տղամարդ է					
Արական	82.5%	7.8%	1.2%	0.2%	8.2%
Իգական	87.0%	5.2%	0.9%	0.9%	6.1%
Սեփականատիրոջ / հիմնադրի / տնօրենի սոցիալ-տնտեսական կարգավիճակը					
Արական	65.2%	7.8%	12.0%	4.7%	10.3%
Իգական	67.0%	7.0%	10.4%	1.7%	13.9%
Բիզնեսի ոլորտը					
Արական	61.4%	9.5%	12.8%	4.1%	12.2%
Իգական	60.9%	13.9%	13.9%	1.7%	9.6%
Ընկերության խորհրդի կազմը					
Արական	65.2%	7.2%	10.9%	3.1%	13.6%
Իգական	65.2%	12.2%	11.3%	0.9%	10.4%
Ընկերության ծագումը					
Արական	62.1%	8.7%	9.9%	2.5%	16.9%
Իգական	57.4%	13.9%	12.2%	1.7%	14.8%

Խաչածն աղյուսակ 15 (Յարց 7.1 & 11.1) - Ինչպե՞ս եք վերաբերվում մաքսային ծառայության հետևյալ բարեփոխումներին

Բարեփոխումը	Բացասական	Ավելի շուտ բացասական	Ոչ դրական, ոչ բացասական	Ավելի շուտ դրական	Դրական	ԴՊ/ ՀՊ
Փորձագիտական կենտրոնների կողմից տրամադրվող եզրակացությունների պահանջի նվազեցում						
Արական	4.1%	2.1%	14.4%	12.2%	39.2%	28.0%
Իգական	1.7%	0.9%	15.7%	13.9%	40.9%	27.0%
Մեկ պատուհան համակարգի միջոցով ՍԱՏՄ հայտի ընդունման համար գանձվող վճարի չեղարկում						
Արական	0.6%	0.0%	5.4%	2.9%	32.6%	58.6%
Իգական	1.7%	0.0%	5.2%	3.5%	39.1%	50.4%
Մաքսային ձևակերպումների տևողության կրճատում						
Արական	2.5%	1.9%	6.6%	12.0%	61.2%	15.9%
Իգական	1.7%	1.7%	7.8%	6.1%	67.8%	14.8%
Մեկ պատուհան համակարգին անցում						
Արական	0.4%	0.4%	3.5%	5.8%	62.7%	27.2%
Իգական	0.0%	0.0%	3.5%	3.5%	69.6%	23.5%
Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի ներդրում						
Արական	1.6%	0.4%	4.3%	6.6%	46.4%	40.6%
Իգական	0.9%	0.0%	6.1%	3.5%	47.8%	41.7%
Արտահանվող ապրանքների մաքսային գործառնությունների իրականացում շուրջօրյա՝ 24/7 ռեժիմով						
Արական	0.2%	0.8%	1.9%	3.3%	55.3%	38.6%
Իգական	0.0%	0.9%	2.6%	3.5%	57.4%	35.7%
Ապրանքների հայտարարագրերի բացթողում՝ ինքնաշխատ եղանակով						
Արական	0.6%	0.8%	2.1%	3.9%	61.9%	30.7%
Իգական	0.9%	0.0%	5.2%	1.7%	62.6%	29.6%

Խաչածն աղյուսակ 16 (Յարց 7.3 & 11.1) - Մաքսային վճարներն իրականացնելու նախընտրելի եղանակը

Նախընտրելի եղանակը	Արական	Իգական
Ներկայումս ներդրված մեխանիզմով	58.6%	57.4%
Էլեկտրոնային գործիքների միջոցով	35.3%	41.7%
Այլ	1.2%	0.9%
ԴՊ/ՀՊ	4.9%	0.0%

Խաչածն աղյուսակ 17 (Յարց 8.1 & 11.1) - Մաքսային գործարքների արդարացի և արդյունավետ իրականացման տեսանկյունից ռեսպոնդենտը ո՞ւմ է ավելի շատ վստահում

Վստահում է...	Արական	Իգական
Մաքսային ծառայողներին	12.6%	16.5%
Ավտոմատացված գործընթացներին	26.0%	20.0%
Երկուսին էլ վստահում եմ	53.2%	56.5%
Ոչ մեկին չեմ վստահում	6.0%	5.2%
ԴՊ/ՀՊ	2.3%	1.7%

Խաչածն աղյուսակ 18 (Յարց 8.2 & 11.1) - Մաքսային ծառայությունը միջոցներ ձեռնարկու՞մ է մաքսային ոլորտում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ

Պատասխանը	Արական	Իգական
Այո	79.0%	73.0%
Ոչ	8.9%	7.8%
ԴՊ/ՀՊ	12.2%	19.1%

Խաչածն աղյուսակ 19 (Յարց 9.1 & 11.1) - Որքանո՞ւմ է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը

Գնահատականը	Արական	Իգական
Բացարձակ ոչ թափանցիկ	3.3%	1.7%

Հիմնականում ոչ թափանցիկ	6.4%	4.3%
Բավարար	33.2%	47.8%
Հիմնականում թափանցիկ	35.5%	31.3%
Բացարձակ թափանցիկ է	16.7%	11.3%
ԴՊ/ՀՊ	4.9%	3.5%

Խաչաձև աղյուսակ 20 (Հարց 9.3 & 11.1) - Ռեսպոնդենտի կարծիքն այն մասին, թե ներմուծող/արտահանող ընկերությունները որքա՞ն թափանցիկ են աշխատում

Պատասխանը	Արական	Իգական
Բացարձակ ոչ թափանցիկ	0.2%	0.9%
Հիմնականում ոչ թափանցիկ	2.9%	5.2%
Բավարար	23.9%	33.0%
Հիմնականում թափանցիկ	36.9%	28.7%
Բացարձակ թափանցիկ է	14.6%	14.8%
ԴՊ/ՀՊ	21.4%	17.4%

7.4 ԷԹԻԿԱՅԻ ՆՈՐՄԵՐ ԵՎ ՍՏԱՆԴԱՐՏՆԵՐ

Հետազոտական թիմը խստորեն պահպանում է հետևյալ ընդհանուր էթիկական ստանդարտները հետազոտության իրականացման ընթացքում.

1. **Մասնագիտական պատասխանատվություն.** հետազոտական թիմի բոլոր անդամների համար աշխատանքի ընթացքում հիմք են հանդիսանում իրենց մասնագիտական գիտելիքները: Հետազոտական թիմի անդամները գործում են միայն իրենց իրավասությունների շրջանում՝ հիմնվելով իրենց կրթության և մասնագիտական փորձառության վրա:
2. **Բարեվարքություն.** Իրենց աշխատանքային պարտականությունների և գործառույթների իրականացման ընթացքում թիմի անդամները գործում են ազնվությամբ և չեն ներկայացնում իրականությանը չհամապատասխանող, խաբուսիկ և չհիմնավորված տեղեկատվությունը: Հետազոտական թիմի անդամները վտանգի չեն ենթարկում մյուսների բարեկեցությունը:
3. **Հարգանք մարդկանց իրավունքների, արժանապատվության և տարբերությունների հանդեպ, խտրականության մերժումը.** հետազոտական թիմի անդամներն իրենց գործունեության մեջ ճանաչում են սեփական արժեհամակարգ, վարքագիծ և կարծիք ունենալու մյուսների իրավունքները: Հետազոտական թիմը մերժում է խտրականության ցանկացած դրսևորում:
4. **Վնասից խուսափում.** հետազոտական թիմի անդամները անհրաժեշտ բոլոր քայլերը ձեռնարկում են մյուսներին ու հատկապես հետազոտության մասնակիցներին վնաս պատճառելուց խուսափելու համար, մինչև անգամ անհրաժեշտության դեպքում՝ դաշտային աշխատանքների դադարեցումը:
5. **Շահերի բախում.** Հետազոտական թիմի անդամները խուսափում կամ կանխում են շահերի բախումը իրենց գործունեության ընթացքում: Մասնավորապես, թիմի անդամների անձնական, մասնագիտական, ֆինանսական հետաքրքրությունները և քաղաքական հայացքները որևէ կերպ չեն կարող անդրադառնալ իրենց անմիջական աշխատանքային պարտականությունների անաչառ իրականացման վրա:
6. **Գաղտնիության պահպանումը.** Հետազոտական թիմի անդամները երաշխավորում են հետազոտության մասնակիցներին (հարցվողներին, շահառուներին և այլն) վերաբերող տեղեկատվության պահպանման, փոխանցման անվտանգությունը և անձնական տվյալների գաղտնիության պահպանումը: Հետազոտական թիմի անդամները պահպանում են գաղտնիության պահպանման սկզբունքը հետազոտության իրականացման բոլոր փուլերում սկսած դաշտային աշխատանքներից մինչև արդյունքների ամփոփումը և արխիվացումը:
7. **Գաղտնի տեղեկատվության էլեկտրոնային կամ թղթային փոխանցումը.** Հետազոտական թիմի անդամները պահպանում են անվտանգության բոլոր կանոնները անձնական տվյալների էլեկտրոնային կամ թղթային փոխանցման ժամանակ: Մասնավորապես, անձնական տվյալների հետ կապված փաստաթղթերը պաշտպանվում են գաղտնաբառով, որը ստացող կողմին է փոխանցվում առանձին նամակով:
8. **Տեղեկացված կամ իրազեկված համաձայնությունը.** Հետազոտական թիմի անդամները անհրաժեշտության դեպքում հետազոտության մասնակիցներից՝ հարցվողներից կամ նրանց լիազորված անձանց կողմից ստանում են փաստաթղթավորված կամ բանավոր համաձայնություն հետազոտությանը մասնակցելու համար: Հետազոտությանը մասնակցելու համաձայնությունը ստանալու համար կիրառվում են տեղեկացված համաձայնության ձևաթղթեր, որոնք առավելագույն ըմբռնելի են հետազոտության մասնակցի համար:
9. **Որական կամ քանակական հետազոտության ձայնագրումը դաշտային աշխատանքների ընթացքում.** Հետազոտության ընթացքում հաճախ անհրաժեշտություն է առաջանում հարցազրույցների, ֆոկլոր խմբային քննարկումների ձայնագրության՝ մասնակիցների համաձայնությունը ստանալուց հետո, տվյալների հետագա առավել պատշաճ վերլուծության նպատակով:

7.5 ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՎԱՐՉԱՐԱՐՈՒԹՅՈՒՆ և ԸՆԿԱԼՈՒՄՆԵՐ. ԱՐՏԱԶԻՆ ՏՆՏԵՍԱԿԱՆ ԳՈՐԾՈՒՆԵՐՈՒԹՅՈՒՆ ԻՐԱԿԱՆԱՑՆՈՂ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ և ԱՆՉԱՏ ՁԵՌՆԱՐԿԱՏԵՐԵՐԻ ԸՆՏՐԱՆՔԱՅԻՆ ՀԵՏԱԶՈՏՈՒԹՅԱՆ ՀԱՐՑԱԾԱՐ

Ողջույն! AMPERA խորհրդատվական ընկերությունը (www.ampera.am) Համաշխարհային Բանկի և ՀՀ Մաքսային ծառայության պատվերով իրականացնում է Հայաստանում մաքսային վարչարարության և ընկալումների հետազոտություն: Հետազոտությանը մասնակցում են հետևյալ կազմակերպությունները և անհատ ձեռնարկատերերը (ԱԶ).

- արտաքին տնտեսական գործունեություն (ԱՏԳ) իրականացնողները (ներմուծողներ և/կամ արտահանողներ),
- մաքսային միջնորդները (բրոքերները), և
- բեռնափոխադրողները:

Հետազոտության նպատակն է գնահատել գործարարների վերաբերմունքը մաքսային վարչարարության և դրա բարեփոխումների նկատմամբ: Ձեր կազմակերպությունը՝ ի թիվս 600 այլ կազմակերպությունների, պատահականորեն ընտրվել է ԱՏԳ իրականացնող հարկատուների ընդհանուր ցանկից: Ձեր պատասխանները տեղեկատվության կարևոր աղբյուր են ՀՀ մաքսային ծառայության կողմից մատուցվող ծառայությունները և մաքսային կարգավորումները բարելավելու համար: Ձեր տրամադրած տեղեկատվությունը գաղտնի կմնա և կօգտագործվի միայն ամփոփ տեսքով և միայն հետազոտական նպատակներով: Հարցումը կտևի մոտ 40 րոպե: Շնորհակալ ենք Ձեր ժամանակի և պատասխանների համար:

ՀՈՒՇՈՒՄ - այսուհետ հետազոտվող կազմակերպությունները՝ իրավաբանական անձինք և անհատ ձեռնարկատերերը (ԱԶ) կնշվեն մեկ ընդհանուր բառով՝ **ԲԻՉՆԵՍ**

Ա.Բիզնեսի գործունեության ՄԱՐԶԸ

Մարզ (գործունեության)	
Քաղաք/գյուղ	

ԲԱԺԻՆ 1. ՀԻՄՆԱԿԱՆ ՏԵՂԵԿՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Լյժվ ես մի քանի հարց կտամ Ձեր/Ձեր կազմակերպության մասին հիմնական տեղեկատվություն ստանալու համար»

Օնլայն-ինքնալրացվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Լյս բաժնի հարցերը վերաբերում են Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության մասին հիմնական տեղեկատվությանը»

1.0. Ձեր կազմակերպությունը հանդիսանում է...

Մաքսային միջնորդ (բրոքեր)	1
ԱՏԳ իրականացնող	2
Բեռնափոխադրող ընկերություն	3

1.1. Ի՞նչ պաշտոն եք զբաղեցնում ձեր բիզնեսում/կազմակերպությունում

Բաժնետեր/ սեփականատեր	1
Գործադիր տնօրեն/ նախագահ/ փոխնախագահ	2
Տնօրենների խորհրդի անդամ (ներառյալ խորհրդի նախագահը և արտաքին անկախ տնօրենները)	3
Ֆինանսական հարցերով ղեկավար	4
Գլխավոր հաշվապահ	5
Մաքսային ձևակերպումների մասնագետ	6
Անհատ ձեռնարկատեր	7
Այլ (նշել _____)	8
ԴՊ (դժվարանում եմ պատասխանել)	98
ՀՊ (հրաժարվում եմ պատասխանել)	99

1.2. Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը քանի՞ տարի է փաստացի (ակտիվ) գործում Հայաստանում և արտահանում/ ներմուծում իրականացնում

ՑՈՒՑՈՒՄ - եթե հարցվող բիզնեսը/կազմակերպությունը ԱՏԳ իրականացնող չէ, նշել «Կիրառելի չէ»

1. Գործում է...	2. Իրականցնում է արտահանում / ներմուծում...
1. Մինչև 1 տարի	1. Մինչև 1 տարի

2. 1-3 տարի	2. 1-3 տարի
3. 4-6 տարի	3. 4-6 տարի
4. 7-10 տարի	4. 7-10 տարի
5. 11-15 տարի	5. 11-15 տարի
6. 15 տարուց ավելի	6. 15 տարուց ավելի
97. Կիրառելի չէ	97. Կիրառելի չէ
98. ԴՊ	98. ԴՊ
99. ՀՊ	99. ՀՊ

1.3. [Քարտ 1.3] Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության գործունեության հիմնական ոլորտը ՑՈՒՑՈՒՄ - ցույց տվեք քարտ 1.3-ը, ընդունեք մեկ պատասխան

Գյուղատնտեսություն, անտառային տնտեսություն և ձկնորսություն	1
Հանքագործական արդյունաբերություն և բաց հանքերի շահագործում	2
Մշակող արդյունաբերություն	3
Էլեկտրականության, գազի, գոլորշու և լավորակ օդի մատակարարում	4
Ջրամատակարարում, կոյուղի, թափոնների կառավարում և վերամշակում	5
Շինարարություն	6
Մեծածախ և մանրածախ առևտուր, ավտոմեքենաների և մոտոցիկլների նորոգում	7
Փոխադրումներ և պահեստային տնտեսություն	8
որից՝ Մաքսային միջնորդների գործունեություն (բրոքեր)	8.1
Կացության և հանրային սննդի կազմակերպում	9
Տեղեկատվություն և կապ	10
Ֆինանսական և ապահովագրական գործունեություն	11
Անշարժ գույքի հետ կապված գործունեություն	12
Մասնագիտական, գիտական և տեխնիկական գործունեություն	13
Վարչարարական և օժանդակ գործունեություն	14
Պետական կառավարում և պաշտպանություն, պարտադիր սոցիալական ապահովություն	15
Կրթություն	16
Առողջապահություն և բնակչության սոցիալական սպասարկում	17
Մշակույթ, զվարճություններ և հանգիստ	18
Սպասարկման այլ ծառայություններ	19
Տնային տնտեսությունների գործունեություն որպես գործատու. տնային տնտեսություններում չտարբերակված ապրանքների և ծառայությունների արտադրություն սեփական սպառման համար	20
Օտարերկրյա կազմակերպությունների գործունեություն	21
Այլ (նշել)	22

1.4. Ո՞րն է Ձեր բիզնեսի կազմակերպչական տեսակը/ձևը

Սահմանափակ պատասխանատվությամբ ընկերություն	1	
Բաց բաժնետիրական ընկերություն	2	
Փակ բաժնետիրական ընկերություն	3	
Արտադրական կոոպերատիվ	4	
Անհատ ձեռնարկատեր	5	անցնել Հ 1.6
Այլ (նշել)	6	

1.5. Ո՞վ է Ձեր բիզնեսի ամենամեծ բաժնետերը/մասնակիցը

Ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ	1
Ոչ ռեզիդենտ ֆիզիկական անձ	2
Ռեզիդենտ կազմակերպություն	3
Ոչ ռեզիդենտ կազմակերպություն	4
Տեղական ինքնակառավարման մարմին	5
Պետությունը	6
Այլ (նշել)	7
ԴՊ	98
ՀՊ	99

1.6. Ունե՞ք ձեր ընկերությունում հաշմանդամություն ունեցող աշխատակից, ով ներգրավված է մաքսային գործառնությունների իրականացման աշխատանքներում

ՅՈՒՇՈՒՄ - Հաշմանդամ են համարվում այն քաղաքացիները, որոնք մտավոր կամ ֆիզիկական անկարծեքությամբ պայմանավորված՝ կենսագործունեության սահմանափակումների պատճառով սոցիալական օգնության եւ պաշտպանության կարիք են զգում: Անձի կենսագործունեության սահմանափակումներ են համարվում կողմնորոշման եւ տեղաշարժման, հաղորդակցման, սեփական վարքագծի վերահսկման, ինչպես նաեւ աշխատանքային գործունեությամբ զբաղվելու ունակության լրիվ կամ մասնակի կորուստը:

Այո	1
Ոչ	2
ԴՊ	98
ՀՊ	99

1.7. Նշեք, ինդիքեմ, Ձեր բիզնեսի կողմից վճարվող բոլոր հարկատեսակները
ՑՈՒՑՈՒՄ - Նշել բոլոր վճարվող հարկատեսակները

Հարկատեսակ	
Շահութահարկ	1
Ավելացված արժեքի հարկ	2
Ակցիզային հարկ	3
Եկամտային հարկ	4
Տեղական հարկեր ¹⁶ (Անշարժ գույքի հարկ, այդ թվում՝ հողի հարկ, փոխադրամիջոցների գույքահարկ)	5
Շրջանառության հարկ	6
Բնապահպանական հարկ և բնօգտագործման վճար	7
Այլ վճար (նշել)	8

1.8. Ձեր կազմակերպությունում ո՞վ է հիմնականում զբաղվում մաքսային գործառնություններով
ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=2 (ԱՏԳ իրականացնող) կամ 3 (բեռնափոխադրող)

Տնօրենը/ԱԶ-ն	1
Համապատասխան աշխատակիցը	2
Մաքսային բրոքերը, բրոքերային ընկերությունը	3
Այլ (նշել)	4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

1.9. Որքա՞ն է կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության շրջանառությունը 2024 թ.-ին:

Մինչև 10 մլն ՀՀԴ	1
10 մլն ՀՀԴ - 100 մլն ՀՀԴ	2
>100 մլն ՀՀԴ - 500 մլն ՀՀԴ	3
>500 մլն ՀՀԴ - 1.5 մլրդ. ՀՀԴ	4
> 1.5 մլրդ. ՀՀԴ	5
ԴՊ	98
ՀՊ	99

1.10. Որքա՞ն են կազմել Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության արտահանման/ներմուծման ծավալները 2024 թ.-ին

ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=2 (ԱՏԳ իրականացնող) կամ 3 (բեռնափոխադրող)
ՑՈՒՑՈՒՄ - եթե հարցվող բիզնեսը/կազմակերպությունը չի իրականացնում արտահանում կամ ներմուծում, նշել «Կիրառելի չէ»

1. Արտահանում	2. Ներմուծում
1. Մինչև 10 մլն ՀՀԴ	1. Մինչև 10 մլն ՀՀԴ
2. 10 մլն ՀՀԴ - 100 մլն ՀՀԴ	2. 10 մլն ՀՀԴ - 100 մլն ՀՀԴ
3. >100 մլն ՀՀԴ - 500 մլն ՀՀԴ	3. >100 մլն ՀՀԴ - 500 մլն ՀՀԴ
4. >500 մլն ՀՀԴ - 1.5 մլրդ. ՀՀԴ	4. >500 մլն ՀՀԴ - 1.5 մլրդ. ՀՀԴ
5. > 1.5 մլրդ. ՀՀԴ	5. > 1.5 մլրդ. ՀՀԴ
97. Կիրառելի չէ	97. Կիրառելի չէ
98. ԴՊ	98. ԴՊ
99. ՀՊ	99. ՀՊ

¹⁶ <https://www.arlis.am/documentview.aspx?docid=109017>

ԲԱԺԻՆ 2. ԲԻԶՆԵՍԻ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԳՈՐԾԱՌՈՒՅԹՆԵՐԻ ԿԱԶՄԱԿԵՐՊՈՒՄԸ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը կապված ընդհանուր առմամբ մաքսային գործառնությունների կազմակերպման հետ»

Օկայն-ինքնալրացվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են ընդհանուր առմամբ մաքսային գործառնությունների կազմակերպման պրակտիկային»

2.1. 2025թ. քանի՞ ներմուծման/արտահանման գործարք է կատարել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը
ՑՈՒՑՈՒՄ - եթե հարցվող բիզնեսը/կազմակերպությունը չի իրականացնում արտահանման կամ ներմուծման գործարք, նշել «Կիրառելի չէ»

Ներմուծում	հատ
Արտահանում	հատ
Կիրառելի չէ	97
ԴՊ/ՀՊ	98/99

2.2. Հետևյալ մաքսային ընթացակարգերից որո՞նք են կիրառվում ձեր բիզնեսի/կազմակերպության կողմից
ՑՈՒՑՈՒՄ - ընտրել բոլոր հնարավոր պատասխանները

Ներքին սպառման համար բացթողում	1
Արտահանում	2
Մաքսային տարանցում	3
Մաքսային պահեստ	4
Մաքսային տարածքում վերամշակում	5
Մաքսային տարածքից դուրս վերամշակում	6
Ներքին սպառման համար վերամշակում	7
Ազատ մաքսային գոտի	8
Ազատ պահեստ	9
Ժամանակավոր ներմուծում (թույլտվություն)	10
Ժամանակավոր արտահանում	11
Վերաներմուծում	12
Վերաարտահանում	13
Անմաքս առևտուր	14
Ոչնչացում	15
Հրաժարում հոգուտ պետության	16
Հատուկ մաքսային ընթացակարգ	17
ԴՊ/ՀՊ	98/99

2.3.ա. 2025թ.-ին նշվածներից ո՞ր երկրներ եք առհասարակ արտահանում/ներմուծում իրականացրել

ՑՈՒՑՈՒՄ - Նշել բոլոր հնարավոր տարբերակները

ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=2 (ԱՏԳ իրականացնող) կամ 3 (բեռնափոխադրող)

	Արտահանում	Ներմուծում
ԵԱՏՄ անդամ երկրներ	1	1
Ոչ ԵԱՏՄ երկրներ	2	2
Արտահանում/ներմուծում չեմ իրականացրել	0	0

2.3.1 Ո՞ր երկրներ/երկրներից եք ՀԻՄՆԱԿԱՆՈՒՄ իրականացնում արտահանում/ներմուծում
ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=2 (ԱՏԳ իրականացնող) կամ 3 (բեռնափոխադրող)

	Արտահանում	Ներմուծում
ԵԱՏՄ անդամ երկրներ	1	1
ԵՄ	2	2
Հարևան երկրներ (Իրան, Վրաստան, Թուրքիա)	3	3
Այլ երկրներ (նշել _____)	4	4
Արտահանում/ներմուծում չեմ իրականացրել	0	0

2.4. Նշեք խնդրեմ ապրանքների արտահանման և ներմուծման հետ կապված գործընթացների վրա յուրաքանչյուր գործարքի համար ծախսվող միջին ժամանակը և գումարը: Այստեղ նշվում են ստորև բերված գործընթացների հետ կապված ժամանակը և ծախսերը (առանց հարկերի, մաքսային վճարների և փոխադրման ծախսերի)

ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=2 (ԱՏԳ իրականացնող) կամ 3 (բեռնափոխադրող) : Հարցնել եթե 2.3.ա =2՝ Ոչ ԵՍՏՄ երկրներ

	Մինչև մեկ օր	օր	98/99	Գումար, ՀՀ դրամ	98/99
Երրորդ երկրներ ապրանքներ արտահանելիս միջինում քանի օր և որքան գումար է պահանջվում անհրաժեշտ փաստաթղթերի ձևակերպման և փաստացի սահմանահատման համար (բացառելով փոխադրման ժամանակահատվածը)			98/99		98/99
Երրորդ երկրներից ապրանքներ ներմուծելիս միջինում քանի օր և որքան գումար է պահանջվում փաստացի սահմանահատումից հետո մինչև ապրանքների բացթողումը (բացառելով փոխադրման ժամանակահատվածը)					

2.5. Տարեկան քանի՞ ժամ եք ծախսում Ձեր մաքսային պարտավորությունները հաշվարկելու և վճարումն իրականացնելու համար

Ծախսված ժամանակ	_____ ժամ	ԴԴ/ՀԴ
-----------------	-----------	-------

2.6. Նշեք, խնդրեմ մինչև 3 խնդիր, որոնց ամենահաճախն եք բախվել մաքսային ընթացակարգերի իրականացման ընթացքում

Մաքսային արժեքի որոշման հետ կապված	1
Ապրանքների դասակարգման հետ կապված անհամաձայնություն	2
Թույլատվական փաստաթղթերի առկայություն/ տրամադրման գործընթաց	3
«Էլեկտրոնային հաշվարկային փաստաթղթեր» նոր համակարգից օգտվելու գործընթաց	4
Մաքսային ձևակերպումների երկար ժամանակ	5
Ապրանքի մաքսային զննման հետ կապված խնդիրներ	6
Մաքսային աշխատակիցների տարբերակված մոտեցում SU-ներին	7
Մաքսային ձևակերպման վայրերի տարածքի անհարմարություն և դժվար հասանելիություն	8
Սահմանահատման ընթացակարգեր	9
Ապրանքի ծագման երկրի որոշման հետ կապված	10
Խնդիրներ չեն եղել	11
Այլ (նշել)	12
ԴԴ	98
ՀԴ	99

2.7. Արդյո՞ք ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը տուժել է մաքսային ձևակերպումների ժամանակ առաջացած խնդիրների պատճառով

Այո	1	
Ոչ	0	անցնել Հ 2.9
ԴԴ	98	անցնել Հ 2.9
ՀԴ	99	անցնել Հ 2.9

2.8. Ինչպիսի՞ վնաս է կրել ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը

ՑՈՒՑՈՒՄ - հնարավոր են մի քանի պատասխաններ

Ֆինանսական վնաս, քանի որ գանձվել է ավելի մեծ վճար, քան նախատեսված է օրենսդրությամբ	1
Ժամանակի կորուստ	2
Ներմուծվող կամ արտահանվող ապրանքն ամբողջովին կամ մասամբ ոչ պիտանի է դարձել	3
Այլ (նշել)	4

ԴՊ	98
ՀՊ	99

2.9. 2025թ. մաքսային գործարքների առնչությամբ դիմել էք ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով և/կամ դատական կարգով բողոքարկել ե՞ք մաքսային ծառայության որոշումները

	Դիմել եմ ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով	Դատական կարգով բողոքարկել եմ
Այո	1	1
Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն չի եղել	2 → անցնել Հ. 2.11	2 → անցնել Հ. 2.11
Ոչ, բողոքարկման անհրաժեշտություն եղել է, բայց աննպատակահարմար եմ համարել բողոքարկումը	3 → անցնել Հ. 2.11	3 → անցնել Հ. 2.11
Ոչ, տեղեկացված չեմ բողոքարկման հանձնաժողով դիմելու հնարավորության, ընթացակարգերի մասին	4 → անցնել Հ. 2.11	
ԴՊ	98 → անցնել Հ. 2.11	98 → անցնել Հ. 2.11
ՀՊ	99 → անցնել Հ. 2.11	99 → անցնել Հ. 2.11

2.10. Ի՞նչ արդյունք է տվել բողոքարկումը

	ՊԵԿ բողոքարկման հանձնաժողով	Դատական կարգով բողոքարկում
Խնդիրը լուծվել է հոգուտ ինձ	1	1
Խնդիրը դեռ լուծում չի ստացել	2	2
Խնդիրը լուծվել է հոգուտ մաքսային ծառայության	3	3
Այլ (նշել)	4	4
ԴՊ	98	98
ՀՊ	99	99

2.11. Ինչպե՞ս եք գնահատում մաքսային միջնորդի (բրոքերի) ծառայությունները. գոհ եք, թե՞ դժգոհ

ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=2 (ԱՏԳ իրականացնող) կամ 3 (բեռնափոխադրող)

Գոհ եմ	1	անցնել Հ. 2.14
Դժգոհ եմ	2	
Չեմ օգտվում	0	անցնել Հ. 2.14
ԴՊ	98	անցնել Հ. 2.14
ՀՊ	99	անցնել Հ. 2.14

2.12. Ո՞րն է եղել մաքսային միջնորդի (բրոքերի) ծառայություններից դժգոհության հիմնական պատճառը

ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել մինչև 3 պատասխան

Մաքսային ձևակերպումների անհարկի ձգձգումը	1
Սպասաստի անհարմարությունները	2
Մաքսային միջնորդի ծառայությունների բարձր արժեքը	3
Մաքսային միջնորդական ծառայությունն, ըստ էության, անտեղի ինստիտուտ է	4
Մաքսային միջնորդի անբարյացկամ վերաբերմունքը	5
Մաքսային միջնորդի անբավարար մասնագիտական պատրաստվածությունը	6
Մաքսային միջնորդները գործակցում են ՊԵԿ-ի հետ և կիրառում ՊԵԿ-ի թելադրած մաքսային արժեքները	7
Բոլորը	8
Այլ (նշել)	9
ԴՊ	98
ՀՊ	99

2.13. Օգտվո՞ւմ եք արդյոք նախնական հայտարարագրման համակարգից

ՑՈՒՑՈՒՄ - հայտարարագրի և փաստաթղթերի ներկայացում մինչև ապրանքների ՀՀ տարածք մուտք գործելը

Այո	1	անցնել 3. 2.16
Ոչ	0	
ԴՊ	98	անցնել 3. 2.17
ՀՊ	99	անցնել 3. 2.17

2.14. Խնդրում ենք նշել պատճառը

ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել մինչև 3 պատասխան

Տեղեկացված չեմ նման համակարգի առկայության մասին	1
Տեղեկացված չեմ, թե ընթացակարգում ինչ առանձնահատկություններ են նախատեսված նախնական հայտարարագրի ներկայացնելիս	2
Նախնական հայտարարագրի ներկայացումն էական նշանակություն չունի մաքսային գործառնությունների իրականացման համար	3
Կազմակերպությունը չի համապատասխանում ՊԵԿ կողմից սահմանված չափանիշներին	4
Այլ (նշել)	5
ԴՊ	98
ՀՊ	99

2.15. Ինչպե՞ս եք գնահատում նախնական հայտարարագրման համակարգի կիրառման պարզությունը

Պարզ է	1
Պարզ չէ	2
ԴՊ	98
ՀՊ	99

2.15.ա. Որքանով եք համաձայն հետևյալ պնդման հետ «Նախնական հայտարարագրման համակարգը ոլորինացրել է (արագացրել է) Ձեր՝ սահմանահատման գործընթացը»

ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-ից 4 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Ընդհանրապես համաձայն չեմ», իսկ 4-ը՝ «Լիովին համաձայն եմ»

	Ընդհանրապես համաձայն չեմ	Համաձայն չեմ	Համաձայն եմ	Լիովին համաձայն եմ	ԴՊ/ՀՊ
	1	2	3	4	98/99

2.16. Որքա՞ն ժամանակ է Ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում յուրաքանչյուր անգամ երրորդ (ոչ ԵԱՏՄ) երկրներից/երկրներ ներմուծման/արտահանման ժամանակ սահմանահատման գործընթացում, ներմուծման դեպքում՝ փաստացի սահմանահատումից մինչև մաքսային հսկողության տարածքը լքելու ժամանակահատվածը, արտահանման դեպքում՝ մաքսային հսկողության տարածք մուտք գործելուց մինչև սահմանից ապրանքի փաստացի ելքն ընկած ժամանակահատվածը

ՑՈՒՑՈՒՄ - հարցնել, եթե հարց 2.3.ա = 2(այսինքն՝ ոչ ԵԱՏՄ երկրներից)

Արտահանման դեպքում	Ժամ _____
Ներմուծման դեպքում	Ժամ _____
Կիրառելի չէ	97
ԴՊ/ՀՊ	98/99

2.17 Վերջին մեկ տարվա ընթացքում այդ ժամանակն արդյո՞ք նվազել է

ՑՈՒՑՈՒՄ - եթե 2.17-ում և՛ արտահանում, և՛ ներմուծումը դատարկ է, ուրեմն այս հարցը չտալ

Այո	1
Ոչ	2
Կիրառելի չէ	97
ԴՊ/ՀՊ	98/99

2.18. Որքա՞ն հաճախ է մաքսային հայտարարագրի համապատասխան դաշտն ստանում «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլում

ՅՈՒՇՈՒՄ - «Կարմիր ուղի»՝ մաքսային հայտարարագրի բաց թողնում «Ապրանքների և (կամ)

տրանսպորտային միջոցների բացթողում՝ ստուգում իրականացնելուց հետո» մաքսային հսկողության ընթացակարգով՝ «Կարմիր ուղի» միջերեսային արտացոլմամբ

Երբեք	1
0-25% դեպքերում	2
>25-50 % դեպքերում	3
>50-75 % դեպքերում	4
>75-100 % դեպքերում	5
ԴՊ	98
ՀՊ	99

2.19. Որքա՞ն ժամանակ է ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում ԵԱՏՄ երկրներից/երկրներ ներմուծված/արտահանված ապրանքների մասով վիճակագրական ձևի լրացման համար

ՑՈՒՑՈՒՄ - հարցնել, եթե հարց 2.3.ա = 1 (ԵԱՏՄ երկիր)

Արտահանման դեպքում	_____րոպե
Ներմուծման դեպքում	_____րոպե
Կիրառելի չէ	97
ԴՊ/ՀՊ	98/99

2.20. Որքա՞ն ժամանակ է ձեր բիզնեսը/կազմակերպությունը միջին հաշվով ծախսում յուրաքանչյուր անգամ ԵԱՏՄ երկրներից/երկրներ ներմուծման/արտահանման դեպքում ապրանքների ներմուծման և անուղղակի հարկերի վճարման մասին հայտարարության լրացման համար

ՑՈՒՑՈՒՄ - հարցնել, եթե հարց 2.3.ա = 1 (ԵԱՏՄ երկիր)

Արտահանման դեպքում	_____րոպե
Ներմուծման դեպքում	_____րոպե
Կիրառելի չէ	97
ԴՊ/ՀՊ	98/99

2.21. Նշվածներից ո՞ր եղանակով եք առավելապես իրականացնում արտաքին տնտեսական գործունեության համար անհրաժեշտ միջազգային փոխադրում և/կամ ներմուծում/արտահանում

ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=2 (ԱՏԳ իրականացնող) կամ 3 (բեռնափոխադրող)

Ցամաքային	1
Օդային	2
Փոստային	3
Մուլտիմոդալ (հառը փոխադրում)	4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

2.22. Նշված միջազգային փոխադրման հնարավոր տարբերակներից ո՞ր եղանակով ժամանած/առաքված ապրանքների մաքսային ձևակերպումներն եք առավելապես իրականացնում

ՑՈՒՑՈՒՄ - Հարցնել, եթե հարց 1.0=1 (մաքսային միջնորդ/բրոքեր)

Ցամաքային	1
Օդային	2
Փոստային	3
Մուլտիմոդալ (հառը փոխադրում)	4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

ԲԱԺԻՆ 3. ՏԵՂԵԿԱՑՎԱԾՈՒԹՅՈՒՆԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ՕՐԵՆՍԴՐՈՒԹՅԱՆ ՄԱՍԻՆ ԵՎ ՎԵՐԱԲԵՐՍՈՒՆԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԿԱՐԳԱՊԱՀՈՒԹՅԱՆ ՆԿԱՏՄԱՍԲ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը կապված ընդհանուր առմամբ մաքսային օրենսդրության և մաքսային օրինապահության հետ»

Օնլայն-ինքնալրացվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են Ձեր կարծիքին՝ մաքսային օրենսդրության և մաքսային օրինապահության վերաբերյալ»

3.1. Քնահատեք, խնդրեմ, մաքսային համակարգի հետևյալ տարրերը
ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-ից 5 բալանոց սանդղակը, որտեղ «1» -ը նշանակում է «շատ վատ», իսկ «5»-ը՝ «շատ լավ»

	Շատ վատ	Վատ	Բավարար	Լավ	Շատ լավ	ԴՊ/ՀՊ
Մաքսային օրենսդրության հստակությունը	1	2	3	4	5	98/99
Մաքսային օրենսդրության հասանելիությունը	1	2	3	4	5	98/99
Մաքսային վարչարարությունը (մաքսային օրենսդրության կիրարկում)	1	2	3	4	5	98/99
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	1	2	3	4	5	98/99
Մաքսային մարմնի հոսսափոխությունը	1	2	3	4	5	98/99

3.2. Ըստ Ձեզ՝ մաքսային օրենսդրության ո՞ր խնդիրն է առավել շատ խանգարում Ձեր կամ Ձեր նման բիզնեսներին

ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել միայն մեկ պատասխան

Մաքսային օրենսդրության անորոշ և անճիշտ ձևակերպումները, երկիմաստ կետերը	1
Օրենսդրության հաճախակի փոփոխությունը	2
Մաքսային վճարների դրույքաչափերը	3
Օրենսդրության, կանոնակարգերի և ընթացակարգերի մեծաթիվ լինելը	4
Օրենսդրության ոչ համապատասխան կիրառությունը	5
Ոչ մեկը	6
ԴՊ	98
ՀՊ	99
Այլ (նշել)	7

3.3. Ըստ Ձեզ՝ ԱՏԳ իրականացնող կազմակերպությունների համար մաքսային պարտավորություններն ազնվորեն կատարելու հետևյալ դրդապատճառները որքանո՞վ են կարևոր

ՑՈՒՑՈՒՄ - ցույց տալ քարտ 3.3-ը, յուրաքանչյուր տողում ընդունել մեկ պատասխան

	Ընդհանրապես կարևոր չէ	Հիմնականում կարևոր չէ	Որոշ չափով է կարևոր	Շատ կարևոր է	ԴՊ/ՀՊ
Որպես ակտիվ քաղաքացի ավանդ բերելը (պատասխանատվությունը)	1	2	3	4	98/99
Մաքսային պարտավորությունները կատարելը նպաստում է բիզնեսի զարգացմանն ու ընդլայնմանը	1	2	3	4	98/99
Լավ հեղինակություն ձեռք բերելը	1	2	3	4	98/99
Մաքսային մարմնի կողմից ստուգման/աուդիտի ենթարկվելու վախը	1	2	3	4	98/99
Մաքսային պարտավորությունները չկատարելու հետ կապված տուգանվելու և պատժվելու վախը	1	2	3	4	98/99
Վստահությունը, որ բոլոր կազմակերպություններին հավասար են վերաբերվում	1	2	3	4	98/99

3.4. Ըստ Ձեզ՝ ԱՏԳ մասնակիցների ո՞ր մասն է փորձում թաքցնել իր գործունեության վերաբերյալ ճշգրիտ և ամբողջական տեղեկատվությունը

0-20% դեպքերում	1
>20-40 % դեպքերում	2
>40-60 % դեպքերում	3
>60-80 % դեպքերում	4
>80% դեպքերում	5
ԴՊ	98
ՀՊ	99

3.5. Ըստ Ձեզ՝ որքանով է ընդունելի արտաքին տնտեսական գործունեության մասնակիցների կողմից մաքսային օրենսդրության մեջ եղած բացերի օգտագործումը սեփական վճարները կրճատելու համար

ՑՈՒՑՈՒՄ - ԿԱՐԴԱԼ տարբերակները, ընդունել մեկ պատասխան

Լիովին ընդունելի է	1
Որոշ չափով ընդունելի է	2
Ոչ ընդունելի է, ոչ էլ անընդունելի	3
Որոշ չափով անընդունելի է	4
Ընդհանրապես ընդունելի չէ	5
ԴՊ	98
ՀՊ	99

3.6. Ըստ Ձեզ՝ ինչպիսի՞ն պետք է լինեն պատժամիջոցները/տուգանքները ԱՏԳ մասնակիցների կողմից իրենց գործունեության վերաբերյալ ոչ ամբողջական կամ թերի ներկայացված տեղեկատվության դեպքում

Պետք է ավելի խիստ լինեն, քան հիմա	1
Պետք է ավելի մեղմ լինեն, քան հիմա	2
Ներկայիս պատժամիջոցները/տուգանքները բավականաչափ արդար են	3
ԴՊ	98
ՀՊ	99

3.7. Գործարար միջավայրի բարելավման տեսանկյունից, ըստ Ձեզ, մաքսային վարչարարության հատկապես ո՞ր ուղղություններն ունեն հետագա բարելավման կարիք

ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել/ընտրել մինչև 3 պատասխան

Մաքսային ձևակերպումները (մաքսատների աշխատանքը)	1
Սահմանահատման ընթացակարգերը	2
Մաքսային հսկողությունը	3
Մաքսային իրավախախտումների համար կիրառվող պատասխանատվությունը	4
Մաքսային պարտավորությունների կատարման ապահովումը	5
Մաքսային ծառայողի գործողությունների կամ անգործության բողոքարկումը	6
Էլեկտրոնային ծառայությունները	7
Այլ (նշել)	8
Նշվածներից ոչ մեկը	9
ԴՊ	98
ՀՊ	99

ԲԱԺԻՆ 4. ՎԵՐԱԲԵՐՄՈՒՆԵՐ ԽԱՔՍԱՅԻՆ ՄԱՐՄՆԻ ԿՈՂՄԻՑ ՄԱՏՈՒՑՎՈՂ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այժմ ես մի քանի հարց կտամ պարզելու համար Ձեր/Ձեր կազմակերպության վերաբերմունքը մաքսային մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ»

Օսլայն-ինքնադաջվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են մաքսային մարմնի կողմից մատուցվող ծառայությունների նկատմամբ Ձեր/Ձեր կազմակերպության վերաբերմունքին»

4.1. Ինչպե՞ս կգնահատեք ՀՀ մաքսային ծառայության կողմից ներկայումս մատուցվող հետևյալ էլեկտրոնային ծառայությունների օգտակարությունը

ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-4 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Բոլորովին օգտակար չէ» և 4-ը՝ «Շատ օգտակար է» **ՑՈՒՑՈՒՄ - յուրաքանչյուր տողում ընդունել մեկ պատասխան**

Ծառայություն	Բոլորովին օգտակար չէ	Օգտակար չէ	Օգտակար է	Շատ օգտակար է	Չեմ օգտագործել	ԴՊ /ՀՊ
Ապրանքների հայտարարագիր	1	2	3	4	5	98/99

Մաքսային արժեքի հայտարարագիր	1	2	3	4	5	98/99
Տարանցման հայտարարագիր	1	2	3	4	5	98/99
Ներքին տարանցման հայտարարագրի ավարտի մասին տեղեկատվություն	1	2	3	4	5	98/99
Վիճակագրական ձև	1	2	3	4	5	98/99
Ապրանքների դասակարգման նախնական որոշում	1	2	3	4	5	98/99
Առողջապահության նախարարության հավաստագիր	1	2	3	4	5	98/99
Սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմնի թույլտվություն/արտոնագիր	1	2	3	4	5	98/99
Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգ	1	2	3	4	5	98/99
Ռադիոհաճախականության սարքավորումների ներմուծման արտոնագիր	1	2	3	4	5	98/99
Փաստաթղթերի միասնական արխիվ	1	2	3	4	5	98/99
Վճարումների կենտրոնացված հաշվառում	1	2	3	4	5	98/99
«Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով այլ թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրում	1	2	3	4	5	98/99
ԵԱՏՄ անդամ չհանդիսացող երկրներից ներմուծվող ավտոտրանսպորտային միջոցների մաքսային վճարների հաշվիչ	1	2	3	4	5	98/99
Այլ (նշել)	1	2	3	4	5	98/99

4.1.ա. Ինչպե՞ս կգնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը
ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-5 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Շատ վատ» և 5-ը՝ «Շատ լավ»
ՑՈՒՑՈՒՄ - յուրաքանչյուր տողում ընդունել մեկ պատասխան
ՅՈՒՇՈՒՄ - հարցնել միայն այն տարբերակները, որոնց համար Հարց 4.1.-ում ընտրվել են 1-4 տարբերակները

4.1.բ. Նշեք, ինդրեմ, այն էլեկտրոնային ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն

ՑՈՒՑՈՒՄ - այս հարցը տալ 4.1.ա-ից հետո

Ծառայություն	4.1.ա						4.1.բ
	Շատ վատ	Վատ	Բավարար	Լավ	Շատ լավ	ԴՊ/ՀՊ	Պե՞տք է բարելավել (1=Այո, 0=Ոչ)
Ապրանքների հայտարարագիր	1	2	3	4	5	98/99	

Մաքսային արժեքի հայտարարագիր	1	2	3	4	5	98/99	
Տարանցման հայտարարագիր	1	2	3	4	5	98/99	
Ներքին տարանցման հայտարարագրի ավարտի մասին տեղեկատվություն	1	2	3	4	5	98/99	
Վիճակագրական ձև	1	2	3	4	5	98/99	
Ապրանքների դասակարգման նախնական որոշում	1	2	3	4	5	98/99	
Առողջապահության նախարարության հավաստագիր	1	2	3	4	5	98/99	
Սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմնի թույլտվություն/արտոնագիր	1	2	3	4	5	98/99	
Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգ	1	2	3	4	5	98/99	
Ռադիոհաճախականության սարքավորումների ներմուծման արտոնագիր	1	2	3	4	5	98/99	
Փաստաթղթերի միասնական արխիվ	1	2	3	4	5	98/99	
Վճարումների կենտրոնացված հաշվառում	1	2	3	4	5	98/99	
«Մեկ պատուհան» համակարգի միջոցով այլ թույլատվական փաստաթղթերի տրամադրում	1	2	3	4	5	98/99	
ԵԱՏՄ անդամ չհանդիսացող երկրներից ներմուծվող ավտոտրանսպորտային միջոցների մաքսային վճարների հաշվիչ	1	2	3	4	5	98/99	
Այլ (նշել)	1	2	3	4	5	98/99	

4.2.ա. Ինչպե՞ս կգնահատեք ԱՏԳ մասնակիցներին ներկայումս մատուցվող հետևյալ ոչ էլեկտրոնային ծառայությունների որակը
ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-5 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Շատ վատ» և 5-ը՝ «Շատ լավ»
ՑՈՒՑՈՒՄ - յուրաքանչյուր տողում ընդունել մեկ պատասխան

4.2.բ. Նշեք, ինդրեմ, այն ծառայությունները, որոնք, ըստ Ձեզ, հետագա բարելավման կարիք ունեն
ՑՈՒՑՈՒՄ - այս հարցը տվեք 4.2.ա-ից հետո

Ծառայություն	4.2.ա							4.2.բ
	Շատ վատ	Վատ	Բավ արար	Լավ	Շատ լավ	Կիր առել ի չէ	ԴՊ /ԴՊ	Պե՞տք է բարելավել (1=Այո, 0=Ոչ)
Մաքսային արժեքի որոշում	1	2	3	4	5	97	98/99	
Փաստաթղթային հսկողություն	1	2	3	4	5	97	98/99	
Ապրանքների բացթողում	1	2	3	4	5	97	98/99	
Մաքսատներում/մաքսային կետերում սպասարկում	1	2	3	4	5	97	98/99	
Մաքսատան տարածքի հարմարավետություն	1	2	3	4	5	97	98/99	
Մաքսային մարմնի կողմից թույլտվությունների տրամադրում	1	2	3	4	5	97	98/99	

4.3.ա. 2025թ. փորձել էք Ձեզ հուզող հարցերի պատասխանները ստանալ ՊԵԿ հեռախոսագանգների կենտրոն (Թեժ գիծ) զանգահարելու միջոցով

Այո	1
Ոչ	2 անցնել 4.4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

4.3 Արտահայտեք, ինդրեմ, Ձեր կարծիքը մաքսային ծառայության հեռախոսագանգների կենտրոնի (Թեժ գիծ) աշխատանքների որակի վերաբերյալ՝ պատասխանելով, թե որքանո՞վ եք համամիտ հետևյալ տեսակետների հետ

ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-4 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Ընդհանրապես համաձայն չեմ» և 4-ը՝ «Լիովին համաձայն եմ»

ՑՈՒՑՈՒՄ - հարցնել, եթե հարց 4.3.ա = 1 (եթե 2025թ. իրենց հուզող հարցերի պատասխանները ստանալու համար զանգել են ՊԵԿ հեռախոսագանգների կենտրոն (Թեժ գիծ))

	Ընդհանրապես համաձայն չեմ	Համաձայն չեմ	Համաձայն եմ	Լիովին համաձայն եմ	ԴՊ /ՀՊ
Հեռախոսագանգների կենտրոնը հասանելի է, հեռախոսագանգներին գործնականում արագ են պատասխանում	1	2	3	4	98/99
Պատասխանող մասնագետները պրոֆեսիոնալներ են, ովքեր հարցերին հասկանալի են պատասխանում	1	2	3	4	98/99
Հեռախոսագանգների կենտրոնի պատասխաններն արդյունավետ են և դրանցից հետո նույն հարցով խորհրդատվական ընկերությունների դիմելու կարիք չի առաջանում	1	2	3	4	98/99
Հեռախոսագանգների կենտրոնի աշխատակիցները բարեհամբույր են, հետևում են հաղորդակցության և էթիկայի կանոններին	1	2	3	4	98/99

4.4. Ըստ Ձեզ՝ որքանո՞վ է մաքսային ծառայության գործունեությունն ընդհանրապես և, մասնավորապես, մաքսային արժեքի որոշումն իրականացվում մաքսային օրենսդրության պահանջներին համապատասխան

	Լիովին համապատասխանում է	Մեծմասամբ համապատասխանում է	Մեծ մասամբ չի համապատասխանում	Բոլորովին չի համապատասխանում	ԴՊ /ՀՊ
Մաքսային ծառայության գործունեությունը	1	2	3	4	98/99
Մաքսային արժեքի որոշումը	1	2	3	4	98/99

4.5. Ինչպե՞ս եք գնահատում, ընդհանուր առմամբ, վերջին երեք տարվա ընթացքում մաքսային վարչարարության բարելավման միջոցառումները

Խիստ դրական	1
Դրական	2
Բավարար	3
Բացասական	4

Խիստ բացասական	5
Կիրառելի չէ	97
ԴՊ	98
ՀՊ	99

4.6. Որքանով եք համաձայն ՀՀ մաքսային ծառայության վերաբերյալ հետևյալ պնդումների հետ **ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-ից 4 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Ընդհանրապես համաձայն չեմ», իսկ 4 -ը՝ «Լիովին համաձայն եմ»**

Պնդումներ	Ընդհանրապես համաձայն չեմ	Ավելի շուտ համաձայն չեմ	Ավելի շուտ համաձայն եմ	Լիովին համաձայն եմ	ԴՊ/ՀՊ
Մաքսային ծառայությունը մաքսային ձևակերպումներն իրականացնում է օբյեկտիվ չափանիշների հիման վրա	1	2	3	4	98/99
ՊԵԿ հարկային/մաքսային մարմինների վերաբերմունքը հարկ վճարողների նկատմամբ վերջին տարվա ընթացքում դրականորեն փոխվել է	1	2	3	4	98/99
Մաքսային ընթացակարգերը հստակ են և կանխատեսելի	1	2	3	4	98/99
Մաքսային ծառայությունները համապատասխանում են ԱՏԳ մասնակիցների կարիքներին և պահանջներին	1	2	3	4	98/99
Մաքսային ենթակառուցվածքները հարմար են, կենտրոնացված մեկ վայրում	1	2	3	4	98/99

4.7. Որքանով եք համաձայն հետևյալ դատողության հետ՝ «Մաքսային վարչարարություն իրականացնելիս ՊԵԿ-ը խտրականություն է դնում հարկ վճարողների միջև հետևյալ հիմքերով» **ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-ից 4 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Ընդհանրապես համաձայն չեմ», իսկ 4 -ը՝ «Լիովին համաձայն եմ»**

	Ընդհանրապես համաձայն չեմ	Համաձայն չեմ	Համաձայն եմ	Լիովին համաձայն եմ	ԴՊ/ՀՊ
SU-ն կին է	1	2	3	4	98/99
SU-ն տղամարդ է	1	2	3	4	98/99
Սեփականատիրոջ / հիմնադրի / տնօրենի սոցիալ-տնտեսական կարգավիճակը	1	2	3	4	98/99
Բիզնեսի ոլորտը	1	2	3	4	98/99
Ընկերության խորհրդի կազմը	1	2	3	4	98/99
Ընկերության ծագումը (տեղական, օտարերկրյա, համատեղ ձեռնարկություն)	1	2	3	4	98/99

4.8. Գոհ ե՞ք արդյոք մաքսային պահեստներում առկա ենթակառուցվածքներից և տեխնիկական միջոցներից

Այո	1
Ոչ	0
ԴՊ	98
ՀՊ	99

4.9. Ասացե՞ք խնդրեմ, արդյոք 2025թ. Ձեր կազմակերպությունում/ բիզնեսում իրականացվե՞լ է հետևյալ գործողության ստուգում (ուսումնասիրություն)

ՀՈՒՇՈՒՄ - Հետաքննողական ստուգում՝ ապրանքների բացթողումից հետո մաքսային մարմնի կողմից իրականացվող ստուգումները

Այո	1	
Ոչ	0	անցնել ԲԱԺԻՆ 5
ԴՊ	98	անցնել ԲԱԺԻՆ 5
ՀՊ	99	անցնել ԲԱԺԻՆ 5

4.10. 2025թ.արտահայտել էք Ձեր անհամաձայնությունը հետբացթողումային ստուգումների արդյունքների վերաբերյալ

Այո	1	
Ոչ, քանի որ մենք տարածայնություն չունենք արդյունքների հետ	2	անցնել ԲԱԺԻՆ 5
Ոչ, չնայած մենք տարածայնություններ ունենք, սակայն դրանք չենք արտահայտել (բողոքարկել)	3	անցնել ԲԱԺԻՆ 5
ԴՊ	98	անցնել ԲԱԺԻՆ 5
ՀՊ	99	անցնել ԲԱԺԻՆ 5

4.11. Հետբացթողումային ստուգումների արդյունքների հետ անհամաձայնության դեպքերում ի՞նչ քայլերի եք դիմել

ՑՈՒՑՈՒՄ - յուրաքանչյուր տողում մեկ պատասխան

	Այո	Ոչ	ԴՊ/ՀՊ
Ստուգման ակտի վերաբերյալ առարկություն եք ներկայացրել մաքսային մարմնի բողոքարկման հանձնաժողով	1	0 Անցում 5.1	98/99
Դատարան եք դիմել	1	0 Անցում 5.1	98/99
Արտահայտել եք Ձեր դժգոհությունը ընկերական շրջապատում	1	0	98/99
Այլ (նշել)	1	0	98/99

4.12. Ասացեք, ինչո՞րք, թե որքանո՞վ եք բավարարված եղել ստուգման արդյունքներից՝ հետևյալի առնչությամբ

ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-4 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Ընդհանրապես բավարարված չեմ եղել» և 4-ը՝ «Լիովին բավարարված եմ եղել»

ՑՈՒՑՈՒՄ - յուրաքանչյուր տողում ընդունել մեկ պատասխան

	Ընդհանրապես բավարարված չեմ	Հիմնականում բավարարված չեմ	Հիմնականում բավարարված եմ	Լիովին բավարարված եմ	Կիրառելի չէ	ԴՊ/ՀՊ
Ստուգման ակտի բողոքարկման պրոցեսից՝ ՊԵԿ-ի բողոքարկման հանձնաժողովում	1	2	3	4	97	98/99
Դատական քննությունից	1	2	3	4	97	98/99

ԲԱԺԻՆ 5. ԲԻԶՆԵՍԻ ՄԻՏՈՒՄՆԵՐ ԵՎ ՀԵՌԱՆԿԱՐՆԵՐ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը կապված բիզնեսի հեռանկարների հետ»

Օլայն-ինքնադրացվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են Ձեր բիզնեսի/կազմակերպության հեռանկարներին»

5.1. Ինչպե՞ս են փոխվել Ձեր բիզնեսի շրջանառությունը և ԱՏԳ ծավալները 2024 թվականին՝ 2023 թվականի համեմատ

	Բիզնեսի շրջանառությունը	ԱՏԳ
Չգալիորեն նվազել են	1	1
Որոշ չափով նվազել են	2	2
Չեն փոխվել	3	3

Որոշ չափով ավելացել են	4	4
Զգալիորեն ավելացել են	5	5
Կիրառելի չէ (օր. բիզնեսը հիմնվել է 2023թ.-ի վերջերին)	97	97
ԴՊ	98	98
ՀՊ	99	99

5.2. Ձեր կանխատեսմամբ, ինչպե՞ս կփոխվեն Ձեր բիզնեսի ԱՏԳ ծավալները մոտակա 3 տարվա ընթացքում

	Արտահանում	Ներմուծում
Կավելանան	1	1
Կմնան նույնը	2	2
Կնվազեն	3	3
Կիրառելի չէ	97	97
ԴՊ/ՀՊ	98/99	98/99

ԲԱԺԻՆ 6. ՀԱՇՎԱՆԴԱՍՈՒԹՅՈՒՆ ՈՒՆԵՑՈՂ ԱՆՁԱՆՑ ՀԱՄԱՐ ՆԱԽԱՏԵՍՎԱԾ ՀԱՐՄԱՐՈՒԹՅՈՒՆՆԵՐ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը՝ կապված հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար նախատեսված հարմարությունների հետ»

Օնլայն-ինքնադաշտի տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար նախատեսված հարմարություններին»

ՅՈՒՇՈՒՄ - Հաշմանդամ են համարվում այն քաղաքացիները, որոնք մտավոր կամ ֆիզիկական անկարծեքության պայմանավորված՝ կենսագործունեության սահմանափակումների պատճառով սոցիալական օգնության եւ պաշտպանության կարիք են զգում: Անձի կենսագործունեության սահմանափակումներ են համարվում կողմնորոշման եւ տեղաշարժման, հաղորդակցման, սեփական վարքագծի վերահսկման, ինչպես նաեւ աշխատանքային գործունեությամբ զբաղվելու ունակության լրիվ կամ մասնակի կորուստը:

6.1. Արդյո՞ք մաքսատները և մաքսակետերն ընդհանուր առմամբ հարմարեցված են հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար

Այո, հարմարեցված են	1
Հարմարեցված են մասամբ	2
Ավելի շուտ հարմարեցված չեն	3
Ոչ, հարմարեցված չեն	4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

6.2. Որքանո՞վ եք կարևորում հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար մաքսային մարմնում հարմարությունների առկայությունը

ՕԳՏԱԳՈՐԾԵԼ 1-4 բալանոց սանդղակը, որտեղ 1-ը նշանակում է «Չեմ կարևորում», իսկ 4-ը՝ «Շատ եմ կարևորում»

ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել մեկ պատասխան

ՅՈՒՇՈՒՄ - Հաշմանդամություն ունեցող անձ՝ անձ, որը ֆիզիկական, հոգեկան, մտավոր և (կամ) զգայական տևական խնդիրների և միջավայրային արգելքների փոխազդեցության հետևանքով կարող է ունենալ մյուսների հետ հավասար հիմունքներով հասարակական կյանքին լիարժեք ու արդյունավետ մասնակցության սահմանափակում

Չեմ կարևորում	1
Ավելի շուտ չեմ կարևորում	2
Ավելի շուտ կարևորում եմ	3
Շատ եմ կարևորում	4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

ԲԱԺԻՆ 7. ՎԵՐԱԲԵՐՍՈՒՄԸ ՄԱՔՍԱՅԻՆ ԾԱՌԱՅՈՒԹՅԱՆ ԱՐԴԻԱԿԱՆԱՑՄԱՆ ԵՎ ԲԱՐԵՓՈՒՆՈՒՄՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը կապված ընդհանուր առմամբ մաքսային ծառայության արդիականացման և բարեփոխումների հետ»

Օնլայն-ինքնադրացվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են մաքսային ծառայության արդիականացմանը և բարեփոխումներին»

7.1. Ինչպես ե՞ք վերաբերվում մաքսային ծառայության հետևյալ բարեփոխումներին

	Բացասական	Ավելի շուտ բացասական	Ոչ դրական, ոչ բացասական	Ավելի շուտ դրական	Դրական	ԴՊ/ՀԴ
Մաքսային գործառնությունների իրականացման նպատակով փորձագիտական կենտրոնների կողմից տրամադրվող եզրակացությունների պահանջի նվազեցում	1	2	3	4	5	98/99
Մեկ պատուհան համակարգի միջոցով ՍԱՏՄ հայտի ընդունման համար գանձվող վճարի չեղարկում	1	2	3	4	5	98/99
Մաքսային ձևակերպումների տևողության կրճատում	1	2	3	4	5	98/99
Մեկ պատուհան համակարգի արդիականացում	1	2	3	4	5	98/99
Ծանուցումների և անձնակազմի ծրագրային գործընթացի կառավարման համակարգի ներդրում	1	2	3	4	5	98/99
Հայաստանի Հանրապետությունից արտահանվող (այդ թվում՝ դեպի Եվրասիական տնտեսական միության անդամ երկրներ) ապրանքների մաքսային գործառնությունների իրականացում շուրջօրյա՝ առանց հանգստյան օրերի (24/7) ռեժիմով երկրի ներսում,	1	2	3	4	5	98/99
Ապրանքների հայտարարագրերի բացթողում՝ ինքնաշխատ եղանակով	1	2	3	4	5	98/99

7.2. Ապրանքների ներմուծման/արտահանման համար թույլտվություն տրամադրող հետևյալ մարմինների հետ խնդիր/ներ ունեցե՞լ եք

Ոլորտը համակարգող մարմին	Այո	Ոչ	Չեմ առնչվել
ՀՀ միջուկային անվտանգության պետական կարգավորման կոմիտե	1	2	3
ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով	1	2	3
ՀՀ տարածքային կառավարման եվ ենթակառուցվածքների նախարարություն	1	2	3

ՀՀ ոստիկանություն	1	2	3
ՀՀ շրջակա միջավայրի նախարարություն	1	2	3
ՀՀ ազգային անվտանգության ծառայություն	1	2	3
ՀՀ կրթության, գիտության, մշակույթի և սպորտի նախարարություն	1	2	3
ՀՀ Էկոնոմիկայի նախարարություն	1	2	3
Ստանդարտների ազգային ինստիտուտ	1	2	3
ՀՀ առևտրաարդյունաբերական պալատ	1	2	3
ՀՀ պաշտպանության նախարարություն	1	2	3
ՀՀ սննդամթերքի անվտանգության տեսչական մարմին	1	2	3
ՀՀ առողջապահության նախարարություն	1	2	3
ՀՀ բարձր տեխնոլոգիական արդյունաբերության նախարարություն	1	2	3
«ԱՐՄԵԶՍԴԵՐՏԻՉԱ» ՍՊԸ	1	2	3
Սերտիֆիկատ կամ փորձագիտական եզրակացություն տրամադրող այլ կազմակերպություններ	1	2	3

7.3. Ինչպե՞ս կնախընտրեիք իրականացնել մաքսային վճարները

ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել մեկ պատասխան

Ներկայումս ներդրված մեխանիզմով	1
Էլեկտրոնային գործիքների միջոցով (օրինակ՝ Էլ. դրամապանակ)՝ նման հնարավորության առկայության դեպքում	2
Այլ(Նշել)	3
ԴՊ	98
ՀՊ	99

7.4. Նպատակահարմա՞ր եք գտնում արդյոք մաքսային վճարների իրականացման համար միասնական հաշվի ներդրումը

Այո	1
Ոչ	2
ԴՊ	98
ՀՊ	99

7.5. Արդյո՞ք սահմանային մաքսային անցակետում գործընթացների կազմակերպման փոփոխությունները (քայլերի հերթականություն, տեղաշարժի ընթացակարգեր) կարող են հանգեցնել մաքսային գործառնությունների պարզեցման Ձեր համար

Այո	1
Ոչ	2
ԴՊ	98
ՀՊ	99

7.6. Արդյո՞ք մաքսային մարմնի կողմից ծագման երկրի հավաստագրերի տրամադրումը կհանգեցնի մաքսային գործառնությունների պարզեցման:

Այո	1
Ոչ	2
ԴՊ	98
ՀՊ	99

7.7. Արդյո՞ք պատրաստ եք տրամադրել տեղափոխվող ապրանքների վերաբերյալ նախնական տեղեկատվություն՝ հաշվի առնելով, որ այն կդյուրացնի սահմանահատման գործընթացը

Այո	1
Ոչ	2
ԴՊ	98
ՀՊ	99

ԲԱԺԻՆ 8. ՎՍՏԱՅՈՒԹՅՈՒՆ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը կապված ընդհանուր առմամբ մաքսային ծառայությունների ավտոմատացման հետ»

Օսլայն-ինքնադազմող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են մաքսային ծառայությունների ավտոմատացմանը»

8.1. Մաքսային գործարքների արդարացի և արդյունավետ իրականացման տեսանկյունից Դուք ավելի շատ վստահում եք մաքսային ծառայողներին, թե՞ ավտոմատացած գործընթացներին

Մաքսային ծառայողներին	1
Ավտոմատացված գործընթացներին	2
Երկուսին էլ վստահում եմ	3
Ոչ մեկին չեմ վստահում	4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

8.2. Ձեր կարծիքով, մաքսային ծառայությունը միջոցներ ձեռնարկում է մաքսային ոլորտում կոռուպցիոն ռիսկերը կանխարգելելու ուղղությամբ

Այո	1
Ոչ	2
ԴՊ	98
ՀՊ	99

ԲԱԺԻՆ 9. ԹԱՓԱՆՑԻԿՈՒԹՅՈՒՆ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը կապված ընդհանուր առմամբ մաքսային ծառայության գործունեության թափանցիկության հետ»

Օսլայն-ինքնադազմող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են մաքսային ծառայության գործունեության թափանցիկությանը»

9.1. Պնասհատեք, ինչպես, թե որքանով է թափանցիկ մաքսային ծառայության գործունեությունը ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել մեկ պատասխան

Բացարձակ ոչ թափանցիկ	1	
Հիմնականում ոչ թափանցիկ	2	
Բավարար	3	
Հիմնականում թափանցիկ	4	
Բացարձակ թափանցիկ է	5	անցնել Հ. 9.3
ԴՊ	98	
ՀՊ	99	

9.2. Ըստ Ձեզ՝ ի՞նչը մաքսային ծառայությանը կդարձնի ավելի թափանցիկ ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել բոլոր հնարավոր պատասխանները

Մաքսային օրենսդրության և կարգավորումների վերաբերյալ տեղեկատվական էլեկտրոնային հարթակ	1
Մաքսային վճարների հաշվարկման գործընթացի պարզեցումը	2
Մաքսային մարմին - ՏՄ շփումների կրճատումը և նոր էլեկտրոնային համակարգերի ներդրումը	3
ՏՄ-ների հետ օրենսդրական և վարչարարական փոփոխությունների քննարկումները	4
ՏՄ-ների հետ էլեկտրոնային համակարգերի փոփոխությունների քննարկումները	5
Այլ (նշել)	6
ԴՊ	98
ՀՊ	99

9.3. Ըստ Ձեզ՝ ներմուծող/արտահանող ընկերությունները որքա՞ն թափանցիկ են աշխատում ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել մեկ պատասխան

Բացարձակ ոչ թափանցիկ	1
Հիմնականում ոչ թափանցիկ	2
Բավարար	3
Հիմնականում թափանցիկ	4
Բացարձակ թափանցիկ	5
ԴՊ	98
ՀՊ	99

ԲԱԺԻՆ 10. ԳԵՆԴԵՐԱՅԻՆ ՀԻՄՆԱԽՆԴԻՐՆԵՐ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այս բաժնում ես կցանկանայի լսել Ձեր/Ձեր կազմակերպության կարծիքը կապված ընդհանուր առմամբ գենդերային հիմնախնդիրների հետ»

Օնլայն-ինքնալրացվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են գենդերային հիմնախնդիրներին»

10.1. Որքա՞ն է կանանց մասնաբաժինը Ձեր ընկերության ղեկավարների և խորհրդի անդամների կազմում

ՑՈՒՑՈՒՄ - ընդունել մեկ պատասխան

0-25%	1
>25-50 %	2
>50-75 %	3
>75-100 %	4
ԴՊ	98
ՀՊ	99

10.2. Ներկայումս Ձեր կազմակերպությունը քանի՞ կին և տղամարդ աշխատակից ունի

ՑՈՒՑՈՒՄ - ԴՊ դեպքում նշել 98, իսկ ՀՊ՝ 99

	Քանակ	ԴՊ/ՀՊ
Տղամարդ		
Կին		

10.3. Ձեր ընկերությունն ու՞նի գենդերային հավասարության քաղաքականությունը կանոնակարգող որևէ փաստաթուղթ (կապված էթիկայի, ուսնձգությունների կանխարգելման ընթացակարգերի, կանանց և տղամարդկանց հավասար աշխատավարձ ապահովելու մեխանիզմների և այլնի հետ): Եթե այո, որքա՞ն ժամանակ է այն գործում: Անվանե՞ք, ինդրե՞մ, Ձեր ընկերությունում կիրառվող մեկ կարևոր այդպիսի նորմատիվային/կարգավորող փաստաթուղթ:

Այո	1	Տարիների քանակ _____	Փաստաթղթի անվանում _____
Ոչ	0		
ԴՊ/ՀՊ	98/99		

ԲԱԺԻՆ 11. ՀԱՐՑՎՈՐԻ ՄԱՍԻՆ ԺՈՂՈՎՐԴԱԳՐԱԿԱՆ ՏՎՅԱԼՆԵՐ

F2F հարցազրույցի ժամանակ, Հարցազրուցավար՝ կարդացեք հետևյալը. «Այժմ ես մի քանի հարց կտամ Ձեր մասին ժողովրդագրական տվյալներ ստանալու համար»

Օնլայն-ինքնալրացվող տարբերակում տեղադրել հետևյալ տեքստը. «Այս բաժնի հարցերը վերաբերում են Ձեր ժողովրդագրական տվյալներին»

11.1. Հարցվողի սեռը

Արական	1
Իգական	2

11.2. Քանի՞ տարեկան եք (լրացած տարիքը) _____

11.3. Որքա՞ն ժամանակ է, որ աշխատում եք այս կազմակերպությունում _____ տարի

11.4. Ի՞նչ կրթություն ունեք

ՑՈՒՑՈՒՄ - տարբերակները ԿԱՐԴԱԼ, պատասխանները հարմարեցնել նշվածներին

Միջնակարգ	1
Նախնական մասնագիտական	2
Միջին մասնագիտական	3
Ուսանող	4
Բակալավրիատ	5
Մագիստրատուրա	6
Գիտական աստիճան	7
Այլ	8
ԴՊ/ՀՊ	98/99

Հարցման տվյալներն ամփոփելիս հնարավոր է, որ հավելյալ հարցեր ծագեն: Ձեզ հետ հետադարձ կապի համար նշեք, ինդրեմ, Ձեր բիզնեսի անվանումը -----, էլեկտրոնային հասցեն կամ տրամադրեք որևէ հեռախոսահամար -----:

Այս հարցի պատասխանը պարտադիր չէ, բայց շատ ցանկալի է: Հիշեցնեմ, որ հարցման արդյունքներն ամփոփ վերլուծության են ենթարկվելու և Ձեր տրամադրած տեղեկատվության գաղտնիությունը կպահպանվի:

Շնորհակալություն

Եթե հարցեր, մեկնաբանություններ եվ ՊԵԿ-ի մաքսային ծառայությանը փոխանցելու առաջարկություններ ունեք, անվարան տեղեկացրեք մեզ: