

## РЕГЛАМЕНТ

### РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА

Цей регламент (далі – «**Регламент**») прийнятий відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 26 листопада 2014 року № 691 «Про утворення Ради бізнес-омбудсмена» (далі – «**Постанова**»<sup>1</sup>) та Меморандуму про взаєморозуміння для української антикорупційної ініціативи від 12 травня 2014 року (далі – «**Меморандум**»).

Якщо інше не визначено в цьому Регламенті, терміни, що вживаються у цьому документі з великої літери мають таке ж значення як у Постанові.

## РОЗДІЛ І. СТРУКТУРА, УПРАВЛІННЯ ТА ФУНКЦІЇ РАДИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА (ДАЛІ – «РАДА»)

### 1. МЕТА, ЮРИДИЧНИЙ СТАТУС ТА СТРУКТУРА РАДИ

#### 1.1 Статус та роль Ради

1.1.1 Рада є постійно діючим консультативно-дорадчим органом Кабінету Міністрів України (далі – «**КМУ**»), утвореним з метою сприяння прозорості діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також суб'єктів підприємництва, що перебувають у сфері їх управління, запобігання корупційним діям та/або іншим порушенням законних інтересів суб'єктів підприємництва.

#### 1.2 Структура Ради

1.2.1 Рада складається з:

- (а) бізнес-омбудсмена;
- (б) двох заступників бізнес-омбудсмена; та
- (с) Секретаріату.

### 2. НАГЛЯДОВА РАДА

#### 2.1 Роль Наглядової ради

2.1.1 Рада провадить свою діяльність під наглядом Наглядової ради.

2.1.2 Наглядова рада є керівним органом Ради, створеним з метою здійснення нагляду за діяльністю Ради та дотримання нею положень Постанови, Меморандуму та чинного законодавства України.

#### 2.2 Склад Наглядової ради

2.2.1 Наглядова рада складається з представників Групи Сторін, які є підписантами Меморандуму, та здійснює свою діяльність відповідно до положень Постанови, Меморандуму, чинного законодавства України та цього Регламенту.

2.2.2 Наглядова рада складається з трьох блоків, а саме: (1) КМУ, (2) міжнародні фінансові установи та (3) незалежні бізнес-асоціації, кожна з яких діє через особу, яка представляє відповідний блок в Наглядовій раді.

---

<sup>1</sup> Цей термін включає в себе також Положення «Про Раду бізнес-омбудсмена», схвалене зазначеною Постановою.

- 2.2.3 До кожного блоку, окрім КМУ, можуть долучатися нові члени, за умови внесення відповідної зміни до Меморандуму, що вимагає підписання усіма існуючими сторонами Меморандуму.
- 2.2.4 За винятком випадків, перелічених у пункті 2.2.5 нижче, рішення щодо призначення та звільнення особи, яка представляє відповідний блок в Наглядовій раді приймається відповідно до узгодженої процедури відповідного блоку.
- 2.2.5 Призначення та звільнення особи, яка представляє КМУ в Наглядовій раді, здійснюється шляхом прийняття відповідного рішення або постанови КМУ.
- 2.2.6 Кожний блок повинен невідкладно повідомити інші блоки про своє рішення призначити або звільнити свого представника в Наглядовій раді. Таке повідомлення надсилається у письмовій формі на адресу електронної пошти, яку відповідний блок використовує як свою офіційну адресу для обміну інформацією щодо усіх питань, пов'язаних з діяльністю Ради.
- 2.2.7 Кожний блок повинен визначити адресу електронної пошти для офіційного обміну інформацією щодо усіх питань, пов'язаних з діяльністю Ради, та належним чином повідомити її іншим блокам та бізнес-омбудсмену. У випадку будь-якої зміни такої адреси електронної пошти, відповідний блок повинен також невідкладно повідомити інші блоки та бізнес-омбудсмена.

### **2.3 Повноваження Наглядової ради**

- 2.3.1 Повноваження Наглядової ради визначені у Постанові та цьому Регламенті.
- 2.3.2 Повноваження Наглядової ради включають наступне:
- (a) затвердження кандидатів на посади бізнес-омбудсмена та заступників бізнес-омбудсмена та внесення подання до КМУ щодо призначення та звільнення бізнес-омбудсмена та заступників бізнес-омбудсмена;
  - (b) затвердження Регламенту та внесення до нього змін;
  - (c) здійснення нагляду за діяльністю Ради;
  - (d) визначення стратегічних та пріоритетних напрямків діяльності Ради на щорічній основі або у іншій необхідний строк, який може бути визначений Наглядовою радою;
  - (e) отримання та розгляд щоквартальних та щорічних звітів Ради;
  - (f) затвердження річного бюджету та докладного звіту бізнес-омбудсмена щодо використання затверженого бюджету протягом останнього фінансового року, що передує; та
  - (g) прийняття рішення з будь-якого іншого питання, пов'язаного із діяльністю Ради відповідно до положень Постанови та цього Регламенту.

### **2.4 Вимоги до представників блоків в Наглядовій раді**

- 2.4.1 Кожний блок самостійно призначає та відкликає своїх представників в Наглядовій раді та визначає вимоги відповідності до такого представника. Незважаючи на попереднє речення, (a) жодний представник блоку не повинен мати конфлікту інтересів у зв'язку з виконанням ним функцій представника блоку в Наглядовій раді та (b) кожен представник блоку в Наглядовій раді повинен

бути особою з найвищим рівнем особистої та професійної компетентності та мати належну кваліфікацію для виконання своїх функцій представника блоку в Наглядовій раді.

- 2.4.2 Для уникнення конфлікту інтересів повинні бути дотримані такі вимоги:
- (a) Представник блоку в Наглядовій раді не повинен обіймати жодної посади або здійснювати жодну діяльність, що суперечить або може вважатися такою, що суперечить, виконанню його функцій як представника блоку в Наглядовій раді;
  - (b) Кожний представник блоку в Наглядовій раді повинен негайно повідомляти Наглядову раду та відповідний блок про будь-який конфлікт інтересів, який він має або може мати у зв'язку з (i) тим, що він є представником блоку в Наглядовій раді або (ii) будь-яким питанням, яке обговорюється або іншим чином розглядається Наглядовою радою.
- 2.4.3 У випадку наявності конфлікту інтересів з причини, зазначеної у підпункті 2.4.2 (b)(i) вище, представник блоку в Наглядовій раді повинен невідкладно скласти свої обов'язки представника відповідного блоку в Наглядовій раді, а у випадку, передбаченому у підпункті 2.4.2(b)(ii) вище, представник відповідного блоку в Наглядовій раді повинен самоусунутися від участі у розгляді відповідного питання Наглядовою радою та, якщо потрібно, забезпечити, щоб його заступник, уповноважений відповідним блоком, брав участь від імені такого блоку у розгляді відповідного питання Наглядовою радою.
- 2.4.4 Термін «найвищий рівень особистої та професійної компетентності», використаний у пункті 2.4.1, означає, що кожний представник блоку в Наглядовій раді та сторона, яку він представляє, повинні бути особами з найвищим рівнем особистої та професійної компетентності та вважатися такими українською бізнес-спільнотою.
- 2.4.5 Термін «відповідна кваліфікація», що використовується у пункті 2.4.1, означає, що представник відповідного блоку в Наглядовій раді володіє знаннями, навичками та досвідом, необхідними для належного виконання його обов'язків як представника такого блоку в Наглядовій раді.

## **2.5 Засідання Наглядової ради**

- 2.5.1 Наглядова рада може проводити такі види засідань:
- (a) чергові засідання, які скликаються щоквартально та проводяться, якщо інше не погоджено представниками усіх блоків в Наглядовій раді, між першим та десятим числом першого місяця кожного календарного кварталу; та
  - (b) позачергові засідання, які можуть скликатися у будь-який час, якщо цього вимагає представник будь-якого блоку в Наглядовій раді або бізнес-омбудсмен, але лише у випадках коли, на їхню думку, певне невідкладне питання має бути розглянуте до наступного чергового засідання Наглядової ради.
- 2.5.2 За загальним правилом, засідання Наглядової ради проводяться шляхом особистих зустрічей. У випадках, коли представник будь-якого блоку не може взяти участь у засіданні Наглядової ради шляхом особистої зустрічі, після

надання відповідного повідомлення іншим блокам, такий представник може взяти участь в засіданні по телефону або за через відео-конференцію.

- 2.5.3 Порядок денний засідання Наглядової ради формується наступним чином:
- (a) питання порядку денного зазначаються у повідомленні про скликання засідання;
  - (b) представник кожного блоку в Наглядовій раді має право внести пропозицію щодо включення нових питань до порядку денного;
  - (c) секретар Наглядової ради збирає та включає усі пропозиції до порядку денного та надсилає представникам усіх блоків в Наглядовій раді остаточний порядок денний;
  - (d) остаточний порядок денний надсилається представникам усіх блоків в Наглядовій раді щонайменше за тиждень до запланованої дати скликання засідання; та
  - (e) до порядку денного можуть вноситися зміни та додаватися нові питання в ході засідання, якщо на це є згода представників усіх блоків в Наглядовій раді.
- 2.5.4 Вважається, що на засіданні Наглядової ради присутній кворум, якщо присутні два з трьох блоків, окрім засідань щодо призначення бізнес-омбудсмена або його заступників, які вимагають присутності усіх трьох блоків.
- 2.5.5 Окрім випадків, коли Наглядова рада вимагає, щоб бізнес-омбудсмен або будь-який заступник бізнес-омбудсмена не були присутні на певному засіданні або під час обговорення певного питання порядку денного, бізнес-омбудсмен та заступники бізнес-омбудсмена мають право бути присутніми на засіданнях Наглядової ради. Без обмеження вимог пункту 2.2.2, який вимагає від кожного блоку участі в Наглядовій раді через особу, яка представляє відповідний блок в Наглядовій раді, будь-яка сторона Меморандуму має право направити свого представника бути присутнім на засіданні Наглядової ради.
- 2.5.6 Повідомлення щодо скликання засідання Наглядової ради надається з дотриманням наступних вимог:
- (a) чергове засідання скликається шляхом надання кожному блоку попереднього повідомлення не менше, ніж за тридцять днів;
  - (b) позачергове засідання скликається шляхом надання кожному блоку попереднього повідомлення не менше ніж за десять днів. Якщо питання невідкладне, строк для надання повідомлення може бути в розумних межах скорочений Головою Наглядовою ради;
  - (c) повідомлення щодо скликання чергового засідання Наглядової ради надсилається Секретарем Наглядової ради;
  - (d) будь-який блок, який діє через свого представника в Наглядовій раді, може скликати позачергове засідання Наглядової ради шляхом надання повідомлення представникам інших блоків в Наглядовій раді безпосередньо або через Секретаря; та

- (e) повідомлення повинно містити інформацію про дату, місце проведення та порядок денний засідання та може надсилатися поштою/кур'єрською доставкою або електронною поштою на поштову або електронну адресу, надану відповідним блоком для отримання повідомлень.

## **2.6 Голова Наглядової ради**

- 2.6.1 Голова Наглядової ради координує роботу Наглядової ради та головує на її засіданнях. Голова вибирається з числа представників трьох блоків, що складають Наглядову раду, відповідно до принципу, описаного у пункті 2.6.2. Блок, який обирається для виконання функцій Голови, виконує такі функції через особу, уповноважену відповідним блоком представляти такий блок в Наглядовій раді. Якщо блок, який був вибраний для виконання функцій Голови, не є присутнім на засіданні Наглядової ради, обов'язки Голови виконуються іншим блоком через його представника в Наглядовій раді, за умови його затвердження членами Наглядової ради, які беруть участь в такому засіданні.
- 2.6.2 Голова вибирається представниками трьох блоків в Наглядовій раді з числа представників трьох блоків таким чином, щоб обов'язки Голови передавалися по черзі між блоками, а термін обов'язків Голови від кожного блоку складав один календарний рік.

## **2.7 Секретар Наглядової ради**

- 2.7.1 Секретар Наглядової ради призначається Наглядовою радою. Секретар може бути членом Секретаріату Ради.
- 2.7.2 Секретар допомагає організовувати діяльність Наглядової ради та є контактною особою для представників блоків в Наглядовій раді, сторін Меморандуму та будь-яких інших осіб, які бажають надати інформацію Наглядовій раді.

## **2.8 Рішення Наглядової ради**

- 2.8.1 Рішення Наглядової ради повинні прийматися на її засіданнях. Рішення повинні бути записані у письмовій формі, а протоколи - підписані представниками кожного блоку, які брали участь у відповідному засіданні.
- 2.8.2 Рішення щодо призначення бізнес-омбудсмена та його заступників повинно прийматися одногосно. Усі інші рішення Наглядової ради повинні прийматися більшістю у дві третини голосів. Незалежно від права Наглядової ради згідно з пунктом 2.3.2(f) щодо затвердження річного бюджету, від жодної сторони Меморандуму не може вимагатися надання будь-якого фінансування Ради без її згоди.
- 2.8.3 Процес голосування є відкритим та проводиться підняттям рук. Таємне голосування не дозволяється.
- 2.8.4 Рішення набирає чинності у день, коли протокол щодо відповідного рішення був підписаний усіма представниками таких блоків, які були присутні на відповідному засіданні Наглядової ради. Підписання протоколу представником блоку не означає його згоду з рішенням(и), яке(і) було(и) записане(і) у відповідному протоколі. Незважаючи на вищевикладене, якщо представник блоку відмовляється підписувати протокол засідання Наглядової ради, на якому він був присутній, про таку відмову Секретарем Наглядової ради повинно бути повідомлено представників інших блоків, які були присутні на відповідному

засіданні Наглядової ради, а рішення, прийняті Наглядовою радою на відповідному засіданні, повинні набирати чинності після підписання протоколу такого засідання такими представниками блоків в Наглядовій раді.

2.8.5 Усі рішення та протоколи засідань Наглядової ради повинні залишатися на відповідальному зберіганні в Раді. Копія будь-якого рішення та/або протоколу надається кожному представнику блоку в Наглядовій раді або блоку на вимогу.

### **3. БІЗНЕС-ОМБУДСМЕН ТА ЗАСТУПНИКИ БІЗНЕС-ОМБУДСМЕНА**

#### **3.1 Процедура призначення бізнес-омбудсмена**

3.1.1 Бізнес-омбудсмен призначається відповідно до такої процедури:

- (a) Меморандум та Постанова визначають критерії відповідності для кандидатів на посаду бізнес-омбудсмена та його заступників;
- (b) процес початкового відбору проводиться через відбірковий комітет, призначений Наглядовою радою. Кожний блок призначає одного члена відбіркового комітету;
- (c) кандидати на посаду бізнес-омбудсмена визначаються відбірковим комітетом. Відбірковий комітет проводить співбесіди з одним або декількома відібраними кандидатами та подає рекомендації щодо кандидата на посаду бізнес-омбудсмена Наглядовій раді;
- (d) заступники бізнес-омбудсмена обираються шляхом конкурсного відбору. Бізнес-омбудсмен проводить початковий аналіз заяв. Далі бізнес-омбудсмен представляє відбіркового комітету запропонований попередній список кандидатів. Як тільки попередній список затверджується відбірковим комітетом, бізнес-омбудсмен проводить співбесіди з відповідними кандидатами. Після проведення співбесід, бізнес-омбудсмен представляє остаточний список кандидатів відбіркового комітету. Далі відбірковий комітет проводить співбесіди з кандидатами з остаточного списку, та, враховуючи рекомендації бізнес-омбудсмена, обирає найкращого кандидата на кожен посаду заступника бізнес-омбудсмена. У випадку, якщо відбір будь-якого заступника бізнес-омбудсмена проводиться у період, коли посада бізнес-омбудсмена є вакантною, вищезазначені завдання, що підлягають виконанню бізнес-омбудсменом, у зв'язку із процесом відбору, виконуються безпосередньо відбірковим комітетом;
- (e) відбірковий комітет пропонує найкращого кандидата на кожен посаду заступника бізнес-омбудсмена для затвердження Наглядовою радою;
- (f) для затвердження Наглядовою радою бізнес-омбудсмена та кожного заступника бізнес-омбудсмена необхідне одностороннє затвердження представниками усіх трьох блоків в Наглядовій раді;
- (g) після затвердження Наглядовою радою, Наглядова рада подає обрані кандидатури КМУ для затвердження та призначення; та
- (h) КМУ призначає бізнес-омбудсмена та його заступників з числа кандидатур, поданих на розгляд Наглядовою радою.

## **3.2 Повноваження бізнес-омбудсмена**

3.2.1 Бізнес-омбудсмен має повноваження, надані йому Постановою та цим Регламентом.

3.2.2 Бізнес-омбудсмен може делегувати будь-які свої повноваження своїм заступникам.

## **3.3 Підстави для припинення повноважень бізнес-омбудсмена та його заступників**

3.3.1 Підстави для припинення повноважень бізнес-омбудсмена та його заступників визначені у Постанові.

## **4. СЕКРЕТАРІАТ**

### **4.1 Структура та персональний склад Секретаріату**

4.1.1 Секретаріат складається з дослідників та іншого персоналу, який здійснює адміністративну та технічну підтримку Ради.

4.1.2 Дослідники є членами Секретаріату, які безпосередньо залучаються до розгляду скарг суб'єктів підприємництва, що подаються до Ради.

4.1.3 Дослідники та інші члени Секретаріату призначаються та звільняються бізнес-омбудсменом.

4.1.4 Обсяг обов'язків дослідників та інших членів Секретаріату визначається бізнес-омбудсменом.

4.1.5 Якщо інше не визначено бізнес-омбудсменом в межах його повноважень, дослідники та інші члени Секретаріату є підзвітними безпосередньо бізнес-омбудсмену.

## **5. ЗВІТИ РАДИ**

### **5.1 Види звітів**

5.1.1 Рада готує річні та квартальні звіти.

### **5.2 Подання та публікація звітів**

5.2.1 Річний звіт щодо діяльності Ради за відповідний календарний рік подається Наглядовій раді не пізніше, ніж за три місяці після завершення такого календарного року.

5.2.2 Квартальний звіт щодо діяльності Ради за відповідний календарний квартал подається Наглядовій раді не пізніше, ніж за шість тижнів після завершення такого календарного кварталу.

5.2.3 Річні та квартальні звіти подаються на затвердження Наглядовій раді. Бізнес-омбудсмен подає кожний звіт у письмовому вигляді не пізніше як за десять робочих днів до відповідного засідання Наглядової ради. Якщо Наглядова рада приймає відповідне рішення, то звіт, що подається на її розгляд, може бути відхилений та повернений до Ради на доопрацювання. В такому випадку бізнес-омбудсмен повинен забезпечити, щоб доопрацьований звіт був поданий на розгляд Наглядової ради не пізніше десяти робочих днів з дня, коли початковий звіт був відхилений Наглядовою радою.

5.2.4 Звіти публікуються на веб-сайті Ради після їх затвердження Наглядовою радою.

## 5.3 Зміст звітів

5.3.1 Річні звіти повинні містити таку інформацію:

- (a) кількість та характер отриманих скарг;
- (b) інформація щодо часових рамок попереднього вивчення скарг;
- (c) кількість проведених розглядів та, для скарг, які були залишені бізнесом без руху відповідно до пункту 9.2.2 нижче, статистичні дані щодо підстав залишення без руху таких скарг;
- (d) інформація щодо часових рамок проведення розглядів та, якщо це мало місце, причин будь-яких значних затримок або продовжень строків розгляду скарг, що розглядаються протягом звітного періоду;
- (e) інформація щодо відгуків від скаржників в цілому (щодо своєчасності та способу, в які скарги були опрацьовані Радою);
- (f) узагальнена інформація щодо основних питань, які є предметами скарг або розглядів протягом звітного періоду;
- (g) узагальнена інформація щодо найбільш важливих розглядів та їх результатів, в тому числі щодо рекомендацій, наданих Радою та заходи (в тому числі часові рамки для їх вжиття), вжиті органами державної влади та органами місцевого самоврядування в ході реагування на них;
- (h) системні проблеми, виявлені протягом звітного періоду;
- (i) рекомендації, надані відповідним органам для вирішення таких системних проблем, та підхід відповідних органів до таких рекомендацій; та
- (j) узагальнена інформація щодо виконання, включаючи якість реагування, відповідними органами системних рекомендацій, наданих їм Радою та згаданих нею в попередніх звітах, включаючи, де це доцільно, співвідношення наданих рекомендацій до заходів (та їх якості), вжитих відповідними органами протягом шести місяців з моменту отримання таких рекомендацій.

5.3.2 кварталні звіти повинні містити інформацію, визначену у підпунктах (a), (b), (c), (d), (g), (h) та (i) пункту 5.3.1.



## РОЗДІЛ 2. ПОДАННЯ СКАРГ ТА ПРОЦЕДУРА РОЗГЛЯДУ

### 6. ВІДПОВІДНІСТЬ СКАРГ ВИМОГАМ

#### 6.1 Скарги, розгляд яких віднесено до компетенції бізнес-омбудсмена, та їхні види:

- 6.1.1 Бізнес-омбудсмен розглядає скарги щодо можливого вчинення корупційних діянь та/або інших порушень законних інтересів суб'єктів підприємництва внаслідок дій або бездіяльності, включаючи рішення, з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування, суб'єктів господарювання, що перебувають у сфері їх управління, та їхніх посадових осіб (далі – **«Недобросовісна Поведінка»**).
- 6.1.2 Бізнес-омбудсмен може розпочати розгляд з власної ініціативи, якщо йому стало відомо про можливу Недобросовісну Поведінку з будь-якого джерела, в тому числі, без обмежень, із засобів масової інформації.
- 6.1.3 Бізнес-омбудсмен не повинен розглядати скарги:
- i) що виникають в рамках господарських відносин між суб'єктами господарювання приватної форми власності;
  - ii) що є предметом будь-якого судового провадження або арбітражного розгляду, або щодо якої було винесено судове, арбітражне або будь-яке інше подібне рішення;
  - iii) у зв'язку із законністю та/або дійсністю будь-яких рішень, постанов та ухвал судів; та
  - iv) у випадках, якщо релевантно, коли сторона, яка зазнала впливу Недобросовісної Поведінки не вичерпала принаймні одну інстанцію адміністративного оскарження, доступного такій стороні згідно із чинним законодавством та внутрішніми правилами сторони, щодо якої подана скарга.
- 6.1.4 Усі скарги щодо питань, визначених у підпункті 6.1.3, автоматично залишаються бізнес-омбудсменом без руху.

#### 6.2 Строк давності для подачі скарги

- 6.2.1 Для того, щоб скарга відповідала вимогам для прийняття до розгляду Радою, вона повинна бути подана до Ради не пізніше одного року з моменту настання події можливої Недобросовісної Поведінки або, останнього випадку такої Недобросовісної Поведінки, у випадку, коли заявлена Недобросовісна Поведінка мала місце неодноразово. Скарги, подані після закінчення зазначеного строку не будуть розглядатися, окрім випадків, коли бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, не вирішить розглянути таку справу, незважаючи на закінчення вищезазначеного строку.

### 7. СКАРЖНИКИ

#### 7.1 Право на подання Скарги

- 7.1.1 Будь-яка фізична особа або юридична особа, що провадить підприємницьку діяльність в Україні (суб'єкти підприємництва) може подати скаргу бізнес-омбудсмену щодо можливої Недобросовісної Поведінки (далі – **«Скаржник»**).

7.1.2 Скаржники повинні подавати свої скарги особисто або через уповноваженого представника.

## **7.2 Анонімні скарги**

7.2.1 Анонімні скарги не будуть розглядатися, якщо бізнес-омбудсмен не вирішить інакше.

7.2.2 Скаржники, які не бажають розкривати свою особу органам державної влади, органам місцевого самоврядування або суб'єктам господарювання, що перебувають у сфері їх управління, на яких була подана скарга, повинні про це зазначити у своїй скарзі та вказати причини, через які така особа має залишатися анонімною. Скаржники, які бажають залишатися анонімними, незважаючи на те, що скарга, подана ними на розгляд Ради, може не бути розглянута належним чином або щодо неї не можуть бути зроблені висновки без розкриття їхньої особи, повинні погодитися із тим, що Рада може, у будь-який момент часу припинити свій розгляд скарги або не передати справу для подальшого розгляду відповідним органам.

## **8. ПОДАННЯ СКАРГИ ТА ВИМОГИ ДО ЇЇ ОФОРМЛЕННЯ**

### **8.1 Подання скарги**

8.1.1 За загальним правилом скарги подаються через електронну систему подання скарг, що є доступною на офіційному веб-сайті Ради ([www.boi.org.ua](http://www.boi.org.ua)). Також скаргу можна подати, надіславши її на електронну або поштову адресу Ради, які зазначені на веб-сайті Ради. Якщо скарга отримана усно або по телефону, бізнес-омбудсмен може розпочати розгляд відповідно до пункту 6.1.2.

8.1.2 Скарга може також бути подана у письмовій формі та доставлена особисто безпосередньо до офісу бізнес-омбудсмена. Скарги, подані у письмовій формі повинні бути підписані скаржником або, за необхідності, його уповноваженим представником.

8.1.3 Скарги можуть подаватися будь-якою з наступних мов: українська, англійська або російська. Скарги реєструються, нумеруються, а для таких, що отриманні в електронній формі або особисто, надається підтвердження щодо їх отримання.

### **8.2 Форма скарги**

8.2.1 Скарги повинні складатися за шаблоном, що розміщений на веб-сайті Ради. Скарга повинна містити усю інформацію, надання якої вимагається у шаблоні, який, серед іншого, включає:

- (a) Прізвище, ім'я та по-батькові для фізичних осіб, а для юридичних осіб повне найменування та офіційний реєстраційний номер (за наявності) скаржника;
- (b) поштову адресу, номери телефону/факсу та, за наявності, адресу електронної пошти скаржника;
- (c) орган державної влади, орган місцевого самоврядування або суб'єкт господарювання, що перебуває у сфері їх управління, щодо яких подається скарга;

- (d) стислий та чіткий опис характеру можливої Недобросовісної Поведінки, в тому числі, у відповідних випадках, опис будь-яких порушених прав та/або інтересів скаржника; та
  - (e) факти та докази, на яких ґрунтується скарга.
- 8.2.2 Скаржник може додати до скарги будь-які документи, які він вважає за необхідне.
- 8.2.3 Скаржник повинен повідомляти Раду про будь-яку зміну адреси та усіх обставин, що стосуються скарги.

### **8.3 Наслідки недотримання вимог до оформлення**

- 8.3.1 Недотримання вимог, викладених у пункті 8.2 цього Регламенту, є підставою до залишення бізнес-омбудсменом скарги без руху, якщо бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, не вирішить інакше.
- 8.3.2 Будь-які заяви, що не містять скарг щодо Недобросовісної Поведінки, а запити щодо подання роз'яснень, іншої інформації або документів тощо, не вважаються скаргами та не підлягають розгляду бізнес-омбудсменом.

### **8.4 Плата за подання скарги**

- 8.4.1 Подання, вивчення та, де це застосовно, розгляд скарг Радою є безоплатним.

## **9. ПОПЕРЕДНЯ ОЦІНКА СКАРГИ**

### **9.1 Попереднє вивчення**

- 9.1.1 Бізнес-омбудсмен приймає рішення про прийняття до розгляду скарги або про залишення її без руху протягом десяти робочих днів від дати її отримання. Десятиденний період починається наступного робочого дня після дати, в яку скарга була отримана (далі – «Дата Отримання») та триває до закінчення робочих годин Ради на десятій робочий день, від Дати Отримання.
- 9.1.2 Якщо скарга є неповною або незрозумілою, бізнес-омбудсмен на власний розсуд може відхилити скаргу, або надати скаржнику розумний додатковий час на її доопрацювання або виправлення. Цей додатковий час зазвичай не повинен перевищувати десяти робочих днів, а після його закінчення проводиться попереднє вивчення відповідно до пункту 9.1.1 вище.
- 9.1.3 Під час попереднього вивчення, бізнес-омбудсмен може вимагати від скаржника надати додаткову інформацію або документи, які, на думку бізнес-омбудсмена, є необхідними або корисними для оцінки допустимості скарги для прийняття до розгляду.

### **9.2 Результати попереднього вивчення**

- 9.2.1 Після попереднього вивчення бізнес-омбудсмен приймає рішення про початок розгляду або про залишення скарги без руху.
- 9.2.2 Бізнес-омбудсмен може залишити скаргу без руху у таких випадках:
- (a) якщо, на думку бізнес-омбудсмена, скарга не відповідає критеріям відповідності, які викладені у пункті 6.1.1 Регламенту або предмет скарги виходить за межі компетенції бізнес-омбудсмена згідно з пунктом 6.1.3;

- (b) якщо, на думку бізнес-омбудсмена, скарга є безпідставною, або інші органи або установи вже розглядають таку справу, або мають більші можливості для вирішення цієї справи;
- (c) якщо на думку бізнес-омбудсмена скаржник не виявляє достатній рівень співпраці, необхідний для належної оцінки бізнес-омбудсменом відповідної скарги;
- (d) скарга була подана після закінчення строку давності, зазначеного у пункті 6.2 (окрім випадків, коли бізнес-омбудсмен не вирішить розглянути скаргу, незважаючи на закінчення такого строку);
- (e) скарга стосується питання, щодо якого бізнес-омбудсмен вже приймав рішення раніше;
- (f) розгляд бізнес-омбудсменом схожої справи триває або іншим чином провадиться; та
- (g) наявні інші обставини, за яких бізнес-омбудсмен, виключно на свій власний розсуд, визначає, що розгляд скарги не є необхідним.

### **9.3 Обмін інформацією в ході попереднього розгляду**

- 9.3.1 Рішення бізнес-омбудсмена про проведення розгляду скарги або залишення скарги без руху, повинно повідомлятися скаржнику у письмовій формі. Таке повідомлення надсилається, де це можливо, електронною поштою на адресу, повідомлену скаржником у скарзі або, за відсутності адреси електронної пошти, поштою на адресу, повідомлену скаржником у скарзі.
- 9.3.2 Після прийняття рішення про початок розгляду, де це доцільно, бізнес-омбудсмен повинен повідомити органи державної влади та органи місцевого самоврядування або суб'єктів господарювання, що перебувають у сфері їх управління, на які була подана скарга, а також, у випадку якщо це необхідно або корисно, вимагати від таких осіб додаткових документів або інформацію, що є необхідною або корисною для проведення такого розгляду. Подаючи скаргу до бізнес-омбудсмена, скаржник надає згоду на розкриття його/її особи бізнес-омбудсменом сторонам, на яких була подана скарга, якщо скаржник не надає вимоги про нерозкриття його/її особи відповідно до пункту 7.2.2.
- 9.3.3 У випадках, коли бізнес-омбудсмен вирішує залишити скаргу без руху, у своєму листі-відмові бізнес-омбудсмен може скерувати скаржника до інших органів та установ, до яких така справа, на думку бізнес-омбудсмена, може бути подана.
- 9.3.4 Якщо приймається рішення не починати розгляд скарги, підстави такого рішення повинні бути пояснені у листі-відмові.

### **9.4 Повторювані скарги**

- 9.4.1 Скарга, яка подається повторно після прийняття рішення бізнес-омбудсменом про залишення її без руху, не розглядається, окрім випадків, коли скаржником зазначаються дійсно нові обставини або надаються нові факти або суттєві докази.
- 9.4.2 Якщо скаржник вимагає відкликання скарги, бізнес-омбудсмен повинен припинити її розгляд, окрім випадків, коли він вирішить продовжити розгляд відповідно до пункту 6.1.2 цього Регламенту.

## **9.5 Об'єднання декількох скарг в одну справу**

9.5.1 У випадку, якщо декілька скарг зі схожим предметом або іншим чином пов'язаних одна з одною, бізнес-омбудсмен може, як на вимогу скаржників, так і на свій власний розсуд, розпорядитися об'єднати дві або більше скарг в одну справу.

## **10. РОЗГЛЯД СКАРГ**

### **10.1 Часові обмеження для розгляду**

10.1.1 Скарга повинна розглядатися та скаржнику повинна бути надана відповідь протягом трьох місяців з дати, коли бізнес-омбудсмен почав розгляд.

10.1.2 У випадках, коли складність справи, що розглядається або обсяг поданої інформації вимагає більше часу для завершення розгляду, бізнес-омбудсмен, на свій розсуд, але діючи розумно, може подовжити строк розгляду.

10.1.3 Скаржника буде повідомлено про будь-яке продовження строків та причини такого продовження.

### **10.2 Призначення дослідників та делегування їм повноважень бізнес-омбудсменом**

10.2.1 Бізнес-омбудсмен може прийняти рішення розглядати скаргу особисто або призначити одного або декількох дослідників.

10.2.2 Дослідники мають повноваження, делеговані їм бізнес-омбудсменом.

10.2.3 Для цілей цього пункту, термін «дослідник» включає в себе дослідників Ради та заступників бізнес-омбудсмена.

### **10.3 Збір доказів**

10.3.1 Бізнес-омбудсмен може отримувати докази у будь-який спосіб, який він вважає доречним.

10.3.2 Бізнес-омбудсмен має право вимагати невідкладного надання інформації, матеріалів та документів, які йому необхідні для прийняття рішення щодо скарги, отримати доступ до документів (в тому числі таких, що містять конфіденційну інформацію та персональні дані, які захищаються законом). Бізнес-омбудсмен, діючи розумно, може надавати такі запити щодо надання інформації або документів більше одного разу, залежно від потреб та ходу розгляду скарги.

10.3.3 Бізнес-омбудсмен може отримувати докази шляхом опитування свідка. Свідок може бути запрошений на формальну зустріч за допомогою листа або електронного листа, в якому буде зазначений час та місце проведення зустрічі.

10.3.4 Бізнес-омбудсмен розглядає обставини, зазначені у скарзі, у такий спосіб, який бізнес-омбудсмен вважає доречним.

### **10.4 Експерти**

10.4.1 Якщо для встановлення або роз'яснення певних фактів, що стосуються розгляду, вимагатиметься проведення експертизи та/або отримання експортного висновку. Бізнес-омбудсмен за своїм рішенням може залучити відповідного експерта або будь-якого іншого спеціаліста.

10.4.2 Бізнес-омбудсмен може подати розпорядження про підготовку таких досліджень або експертних висновків, які він вважає необхідними для успішного проведення розгляду.

## **10.5 Медіація та мирове врегулювання**

10.5.1 Де це доцільно та якщо є співпраця з боку відповідних сторін, бізнес-омбудсмен докладає зусиль, щоб допомогти сторонам досягнути мирового врегулювання питань, що є предметом їхнього спору.

10.5.2 У випадку якщо мирове рішення досягнуто, бізнес-омбудсмен може припинити розгляд.

10.5.3 Досягнення мирового врегулювання у такому випадку не перешкоджає бізнес-омбудсмену вносити свої власні окремі пропозиції або рекомендації.

## **10.6 Припинення розгляду**

10.6.1 Бізнес-омбудсмен на власний розсуд може вирішити припинити розгляд, якщо він встановить, що

(a) обставини, які стосуються скарги, більше не існують або більше не є актуальними;

(b) питання, що складає предмет скарги, було вирішено іншим шляхом; та

(c) скаржник недостатньо співпрацює з бізнес-омбудсменом або дослідниками під час проведення розгляду.

10.6.2 Бізнес-омбудсмен повинен невідкладно у письмовій формі повідомити заявника та, за необхідності, органи державної влади, органи місцевого самоврядування або суб'єктів господарювання, що перебувають у сфері їх управління, на яких подана була скарга про прийняття рішення про припинення розгляду та зазначити причини, що призвели до такого рішення.

# **11. РІШЕННЯ**

## **11.1 Зміст рішення**

11.1.1 Після завершення розгляду, бізнес-омбудсмен повинен прийняти одне з таких рішень:

(a) визнати скаргу обґрунтованою або значною мірою обґрунтованою та надати рекомендації відповідному органу державної влади, органу місцевого самоврядування або суб'єкту господарювання, що перебуває у сфері їх управління, щодо шляхів реагування на Недобросовісну Поведінку, що є предметом розгляду; або

(b) передати скаргу відповідному органу державної влади або органу місцевого самоврядування з вимогою про проведення додаткового розгляду справи; або

(c) відхилити скаргу як необґрунтовану або значною мірою необґрунтовану.

11.1.2 Рішення повинно містити:

(a) дату рішення;

- (b) прізвище, ім'я та по-батькові або найменування скаржника та органу державної влади, органу місцевого самоврядування або суб'єкта господарювання, що перебуває у сфері їх управління, на яких була подана скарга;
- (c) стислий виклад скарги;
- (d) причини та факти, на підставі яких було винесене рішення;
- (e) щодо рішення за пунктом 11.1.1(a):
  - (i) рекомендація органу державної влади, органу місцевого самоврядування або суб'єкту господарювання, що перебуває у сфері їх управління, на яких була подана скарга, щодо заходів, які повинні бути вжиті ними для усунення або зменшення негативного впливу обставин, які були предметом скарги; та
  - (ii) строк, протягом якого зазначені рекомендації повинні бути розглянуті, запроваджені та щодо яких повинен бути наданий звіт бізнес-омбудсмену.

## **11.2 Мова рішення**

11.2.1 Усі рішення бізнес-омбудсмена повинні бути українською мовою. Бізнес-омбудсмен може вирішити здійснити переклад свого рішення іншою мовою.

## **11.3 Публікація рішення та інших документів**

11.3.1 Рішення повинні підписуватися бізнес-омбудсменом, якщо це право не було делеговано ним відповідно до цього Регламенту.

11.3.2 Рішення та будь-які матеріали, що стосуються розглядів, які бізнес-омбудсмен вважає обґрунтованими, можуть публікуватися на офіційному веб-сайті бізнес-омбудсмена. Рішення та інші матеріали можуть публікуватися бізнес-омбудсменом лише після видалення з них усієї конфіденційної інформації та персональних даних.

11.3.3 Оригінальний примірник рішення, належним чином підписаний, повинен бути переданий до архіву Ради.

## **11.4 Запит щодо роз'яснення рішення**

11.4.1 Скаржник або орган державної влади, орган місцевого самоврядування або суб'єкт господарювання, що перебуває у сфері їх управління, на які була подана скарга, можуть звернутися до бізнес-омбудсмена з метою роз'яснення усього рішення або певних його частин. Такий запит може бути поданий протягом одного року від дати прийняття рішення.

## **12. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ**

**12.1** Бізнес-омбудсмен, заступники бізнес-омбудсмена, дослідники та інші члени Секретаріату повинні забезпечити захист від незаконного розголошення конфіденційної інформації, які стали їм відомі в ході проведення розгляду, чи іншим чином у зв'язку із діяльністю Ради.