



ЗАТВЕРДЖЕНО  
Протокол наглядової ради  
ПрАТ «Експортно-кредитне агентство»

26 липня 2023 року № 2

ПОГОДЖЕНО  
Протокол правління  
ПрАТ «Експортно-кредитне агентство»

30 травня 2023 року № 22

**П О Р Я Д О К**  
**реєстрації, розгляду та опрацювання звернень**  
**до приватного акціонерного товариства**  
**«Експортно-кредитне агентство»**  
**громадян, юридичних осіб, органів державної влади**  
**України та місцевого самоврядування**

## Зміст

1. Загальні положення.....	3
2. Терміни, визначення та скорочення.....	3
3. Організація роботи зі звернення громадян.....	5
4. Права громадян при розгляді заяви чи скарги.....	7
5. Обов'язки Товариства щодо розгляду заяв чи скарг.....	8
6. Терміни розгляду звернень громадян.....	9
7. Організація проведення особистого прийому в Товаристві.....	10
8. Організація роботи зі звернення юридичних осіб, органів державної влади та місцевого самоврядування.....	11
9. Оскарження рішень, дій чи бездіяльності Товариства.....	12
10. Внутрішній контроль.....	13
11. Прикінцеві положення.....	14
12. Додаток 1. Журнал реєстрації звернень громадян.....	15
13. Додаток 2. Журнал обліку особистого прийому громадян.....	16

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Цей Порядок реєстрації, розгляду та опрацювання звернень до приватного акціонерного товариства «Експортно-кредитне агентство» громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування (далі - Порядок) розроблений відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон про звернення), Закону України «Про доступ до публічної інформації», і з урахуванням вимог Закону України «Про статус народного депутата України», Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», Закону України «Про захист персональних даних», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (далі - Інструкція з діловодства за зверненнями громадян № 348), Інструкція про документообіг в ПрАТ «Експортно-кредитне агентство».

1.2. Цей Порядок встановлює загальні вимоги до процедури розгляду звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, здійснення контролю за дотриманням строку їх розгляду, загальні засади ведення діловодства за зверненням вказаних осіб та органів у Приватному акціонерному товаристві «Експортно-кредитне агентство» (далі - ПрАТ «Експортно-кредитне товариство» або Товариство).

1.3. Організацію діловодства за зверненням громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування у Товаристві покладається на начальника Управління забезпечення діяльності, який забезпечує:

- організацію діловодства за зверненням громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, що надходять до Товариства;

- щоквартальне (до 5-го числа місяця, наступного за звітним періодом) подання Голові правління інформації щодо отриманих та оброблених протягом звітного періоду звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування;

- контроль за дотримання строків розгляду таких звернень.

1.4. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформлення на належному рівні документів, розгляду звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України та місцевого самоврядування, покладено на керівників структурних підрозділів або посадових осіб Товариства, яким доручено розгляд таких звернень.

1.5. Діловодство за зверненням громадян ведеться окремо від інших видів діловодства відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян №348.

## 2. ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ ТА СКОРОЧЕННЯ

Під звернення громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

**Виконавець** – працівник Товариства, до компетенції (функцій/посадових обов'язків) якого належать питання, що становлять предмет звернення, або працівник Товариства, визначений виконавцем резолюцією Голови правління Товариства (або особою, яка виконує його обов'язки), та який відповідає за розробку проекту відповіді на звернення, її(відповіді) погодження із структурними підрозділами Товариства (за необхідності), подання на підписання уповноваженою особою Товариства та передачу працівнику відповідальному за діловодство для подальшого відправлення адресату звернення, у передбачені законодавством України та цим Порядком строки для надання відповідної відповіді на звернення;

**Пропозиція (зауваження)** – звернення громадян, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

**Заява (клопотання)** – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організації незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

**Скарга** – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішенням державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, Організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

**Первинне звернення** – це звернення які: надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до Товариства; надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до Товариства, але питання, порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визначення звернення первинним; надійшли від окремої особи (або групи осіб), яка не вперше звернулася до Товариства, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

**Повторні звернення** – це звернення, у яких: викладається звернення від тієї самої окремої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі; оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням окремої особи (групи осіб); повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь окремій особі (групі осіб) не надавалася; звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення окремої особи (групи осіб); викладається звернення від тієї самої

окремої особи (групи осіб) з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

**Дублетні звернення** – це звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Товариства.

**Неодноразові звернення** – звернення особи (групи осіб), які надійшли до Товариства з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

**Масові звернення** – це звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

Інші терміни, які вживаються в цьому Порядку, застосовуються у значеннях, наведених у законодавстві України.

### 3. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРЕННЯ ГРОМАДЯН

#### ❖ Види та вимоги до звернення

3.1. Робота зі зверненнями громадян містить такі складові елементи:

- приймання, реєстрація і попередній розгляд звернень громадян;
- контроль за станом роботи зі зверненнями громадян та надання вчасних відповідей їх авторам;
- узагальнення та аналіз звернень громадян;
- використання результатів аналізу для прийняття управлінських рішень.

3.2. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону про звернення видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.

3.3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

3.4. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначений контактний телефон Товариства та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до Товариства особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення) на електронну адресу Товариства [info@eca.gov.ua](mailto:info@eca.gov.ua).

3.5. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути

надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

#### ❖ Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

3.6. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також таке, з якого неможливо вставити авторство, визнається анонімним, і розгляду не підлягає.

Товариством не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону про звернення, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає голова правління Товариства або особа, яка виконує його обов'язки, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Відповідальним за підготовку та направлення такого повідомлення автору звернення є працівник Товариства, відповідальний за діловодство.

#### ❖ Реєстрація та розгляд звернень громадян

3.7. Попереднє опрацювання звернень громадян здійснює працівник Товариства, відповідальний за діловодство з метою визначення:

- належності документа до звернення громадян;
- повноти дотримання вимог до звернення громадян, що визначені статтею 5 Закону про звернення;
- ознак надходження та виду звернень громадян;
- суті та стислого змісту звернень громадян;
- належності порушеного питання до повноважень Товариства;
- звернень, які відповідно до статті 8 Закону про звернення не підлягають розгляду та вирішенню;
- наявності усіх зазначених додатків, цілісності вкладень;
- строк виконання звернень;
- звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

3.8. Діловодство щодо звернень громадян ведеться в порядку, передбаченому Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян № 348.

Усі звернення, що надійшли до Товариства, приймаються та централізовано реєструються працівником Товариства, відповідальним за діловодство, у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня в Журналі реєстрації звернень громадян (Додаток 1 до цього Порядку). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Працівник Товариства, відповідальний за діловодство здійснює подальший контроль за виконанням (надання відповідей) звернень.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне

звернення надійшло на електронну адресу у неробочі день та час, а також у вихідний та святкові дні, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

3.9. Звернення у якому порушується питання, що не належить до компетенції Товариства, в термін не більше 5 (п'яти) робочих днів, пересилаються за належністю до відповідного органу, з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення.

3.10. Звернення, що надійшли від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» та особи, що мають інші встановлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

3.11. Голові правління або особі, яка виконує його обов'язки надаються зареєстровані звернення, для визначення виконавця в Товаристві.

Звернення, розглянуті Головою правління або особою, яка виконує його обов'язки, повертаються працівнику Товариства, відповідальному за діловодство, з резолюцією щодо їх виконання, яка здійснює подальшу передачу документів виконавцям для їх виконання.

Виконання звернення передбачає збирання та опрацювання необхідної інформації, підготовку проекту відповіді на звернення, його оформлення, погодження, подання для підписання Голові правління або особі, яка виконує його обов'язки.

3.12. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, вжито необхідних заходів для його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

3.13. Відповідь на звернення оформляється на бланку Товариства та надається державною мовою з урахування вимог частини 8 статті 13 Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

3.14. Відповіді на колективні звернення надсилаються на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

3.15. Відповідь за результатами розгляду звернення надається за підписом Голови правління або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Підписану відповідь виконавець передає працівнику Товариства, відповідальному за діловодство, для здійснення відправлення відповіді на звернення. Працівник Товариства, відповідальний за діловодство, контролює своєчасну підготовку відповіді на звернення та здійснює її відправлення ініціатору звернення.

#### **4. ПРАВА ГРОМАДЯН ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗАЯВИ ЧИ СКАРГИ**

4.1 Громадяни, які звернули зі заявою чи скаргою до Товариства мають право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитись з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті Товариством;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватись послугами адвоката або представником трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержувати письмову відповідь Товариства про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

## **5.ОБОВ'ЯЗКИ ТОВАРИСТВА ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗАЯВ ЧИ СКАРГ**

5.1. При розгляді заяв чи скарг Товариство зобов'язане:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання Товариства, під час розгляду заяви чи скарги;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти громадянина про результат перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до його відома;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяви и скарги іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

5.2. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється



законом, та іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

## **6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРЕНЬ ГРОМАДЯН**

6.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Голова правління або особа, яка виконує його обов'язки встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого вище терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на вихідний, святковий, неробочий день, останнім днем строку вважається перший після нього робочий день.

6.2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у п.3.5. цього Порядку, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10 (десять) днів від дня надходження до Товариства, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону про звернення. Відповідальним за підготовку супровідного листа із відповідним роз'ясненням щодо підстав повернення звернення є працівник Товариства, відповідальний за діловодство.

6.3. Якщо, питання порушені у зверненні, не належать до компетенції Товариства, таке звернення в строк не більше ніж 5 (п'ять) днів з дня надходження до Товариства, пересилається за належністю відповідному органу, про що повідомляється заявникові. Відповідальним за підготовку і направлення супровідного листа відповідному органу та повідомлення заявнику є працівник Товариства, відповідальний за діловодство.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Товариства, воно з урахуванням п. 3.7 цього Порядку, в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. Відповідальним за підготовку і направлення заявнику є працівник Товариства, відповідальний за діловодство.

## 7.ОРГАНІЗАЦІЯ ПРОВЕДЕННЯ ОСОБИСТОГО ПРИЙМУ В ТОВАРИСТВІ

7.1. Особистий прийом у Товаристві проводять:

- Голова правління або особа, яка виконує його обов'язки;
- інші члени правління Товариства.

7.2. Особистий прийом проводиться за попереднім записом згідно з графіком особистого прийому (далі - графік), що затверджується наказом Голови правління.

Інформація про порядок проведення особистого прийому та графіку розміщується на офіційному веб-сайті Товариства в Інтернет.

7.3. Запис на особистий прийом у Товаристві здійснюється через засоби телефонного зв'язку або електронної пошти, які зазначені на сторінці «контакти» офіційного веб-сайту Товариства.

Відомості щодо кожного заявника вносяться до Журналу обліку особистого прийому громадян (Додаток 2), що ведеться Секретарем правління Товариства.

7.4. Запис на особистий прийом осіб зазначених у п.7.1. Порядку здійснюється Секретарем правління Товариства не пізніше ніж за п'ять робочих днів до дня особистого прийому.

За два робочі дні до проведення особистого прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом, подаються Секретарем правління Товариства посадовій особі, яка здійснюватиме особистий прийом.

7.5. Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом із підстав раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

7.6. Під час запису на особистий прийом громадянин повідомляє Секретарю правління Товариства: прізвище, ім'я, по батькові; місце проживання або адресу, за якою може бути вручена офіційна кореспонденція; номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним; зміст порушеного питання.

Під час запису на особистий прийом Секретар правління Товариства в обов'язковому порядку повідомляє громадянину, який записується на прийом, про: дату, час і місце проведення особистого прийому; потребу мати із собою документи, що посвідчують особу; попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимог його оформлення; ліміт часу (30 хвилин).

7.7. Під час особистого прийому громадянин зобов'язаний пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

Під час особистого прийому громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з такими громадянами і мають документи, що посвідчують їхні особи та підтверджують повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

7.8. Голова або члени правління під час проведення особистого прийому розглядають питання по суті, надають відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживають заходи щодо усунення порушення (за їх наявності).

7.9. Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня" у разі наявності документів, що підтверджують присвоєння цього звання або статусу, здійснюється першочергово.

## **8. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯ ФІЗИЧНИХ, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

8.1. Відповідно до статті 40 Конституції України та згідно з Законом України «Про інформацію» усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатись до Товариства з метою отримання інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

8.2. Реалізація права на інформацією не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб.

8.3. Публічна інформація Товариства відповідно до статті 1 Закону України «Про доступ до публічної інформації» оприлюднюється на сторінках офіційного Інтернет (веб-сайту) Товариства та надається у вигляді відповідей на запити.

8.4. Надання інформації за запитами на отримання публічної інформації фізичних осіб, юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень (далі – запит на інформацію) забезпечується шляхом подачі в усній чи письмовій формі (поштою, телефоном, електронною поштою) з зазначенням: ім'я (найменування) запитувача, поштової адреси або електронної пошти, а також номеру засобу зв'язку, загальним описом інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документу, якщо запитувачу це відомо, підпис і дату за умов подання запиту в письмовій формі.

Запити на інформацію попередньо опрацьовуються та реєструються працівником Товариства, відповідальним за діловодство, після чого передаються Голові правління або особі, яка виконує його обов'язки, для призначення виконавця.

Відповідь на запит на інформацію надається не пізніше 5 (п'яти) робочих днів із дня його надходження до Товариства. У разі якщо запит стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожувати безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту. Клопотання про термінове опрацювання запиту має

бути обґрунтованим. Строк розгляду запиту на інформацію може бути продовжено (із повідомленням, не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту з обґрунтуванням такого продовження про це особи, яка подала цей запит на інформацію – відповідальним за це є виконавець) до 20 робочих днів.

Відмова в задоволенні запиту може бути в таких випадках:

- Товариство не володіє і не зобов'язане відповідно до його компетенції, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;
- інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом та відносяться до комерційної таємниці та конфіденційної інформації Товариства;
- не дотримано вимог до запиту на інформацію, передбачених частиною п'ятою статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Відмова в задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі (з дотриманням вимог пункту 4 статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації»).

8.5. Інформація на запит надається безкоштовно.

У разі якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів більш як 10 сторінок, запитувач зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на копіювання та друк.

Розмір фактичних витрат на друк і копіювання визначаються Товариством в межах граничних норм, встановлених Кабінетом Міністрів України.

При наданні особі інформації про себе та інформації, що становить суспільний інтерес, плата за копіювання та друк не стягується.

8.6. Звернення (пропозиція, заява, скарга) громадян, що надійшли від народного депутата України або депутата місцевої ради разом із депутатським запитом, зверненням або зверненням від комітету Верховної Ради України, розглядається відповідно до Законів України "Про статус народного депутата України", "Про статус депутатів місцевих рад", "Про комітети Верховної Ради України".

8.7. Звернення органів державної влади та місцевого самоврядування розглядаються відповідно до Інструкції з діловодства в ПрАТ «Експортно-кредитне агентство».

## **9. ОСКАРЖЕННЯ РІШЕНЬ, ДІЙ ЧИ БЕЗДІЯЛЬНОСТІ ТОВАРИСТВА**

9.1 До рішень, дій чи бездіяльності, які можуть бути оскаржені запитувачем належать:

- 9.1.1 відмова в задоволенні запиту на інформацію;
- 9.1.2. відстрочка задоволення запиту на інформацію;
- 9.1.3. ненадання відповіді на запит на інформацію;
- 9.1.4. ненадання недостовірної або неповної інформації;
- 9.1.5. несвоєчасне надання інформації;
- 9.1.6. невиконання Товариством обов'язку оприлюднювати інформацію;
- 9.1.7. інші рішення, дії чи бездіяльність розпорядників інформації, що порушили законні права та інтереси запитувача.

9.2. Відповідальність за порушення законодавства про доступ до публічної інформації з вини Товариства, можлива у разі вчинення таких порушень:

- 9.2.1. ненадання відповіді на запит;
- 9.2.2. ненадання інформації на запит;
- 9.2.3. безпідставна відмова з задоволенні запиту на інформацію;
- 9.2.4. неоприлюднення інформації відповідно до статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації»;
- 9.2.5. надання або оприлюднення недостовірної, неточної або неповної інформації;
- 9.2.6. несвоєчасне надання інформації;
- 9.2.7. необгрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом;
- 9.2.8. нездійснення реєстрації документів;
- 9.2.9. навмисне приховування або знищення інформації чи документів.

9.3. Товариство здійснює оприлюднення публічної інформації згідно Положення про оприлюднення інформації приватного акціонерного товариства «Експортно-кредитне агентство» та Переліку відкритої інформації, що підлягає оприлюдненню.

9.4. Оскарження рішень, дій чи бездіяльності Товариства, як розпорядника інформації, до суду здійснюється відповідно до Кодексу адміністративного судочинства України.

9.5. Особи, на думку яких їхні права та законні інтереси порушені Товариством, як розпорядником інформації, мають право на відшкодування матеріальної та моральної шкоди в порядку, визначеному законом.

## **10. ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ**

10.1. На першій лінії захисту:

Безпосередній керівник працівника, визначеного виконавцем резолюцією Голови правління Товариства (або особою, яка виконує його обов'язки) - контролюють своєчасність та якість підготовлених відповідей;

Начальник Управління забезпечення діяльності контролює повноту розгляду усіх звернень, що надходять до Товариства, дотримання строків розгляду та відправлення відповідей, та готує в рамках квартального звіту управління інформацію для правління Товариства щодо стану обробки звернень .

10.2. На другій лінії захисту:

Головний комплаєнс-менеджер контролює ефективність процесу обробки звернень, аналізує зміст скарг та їх вплив на комплаєнс-ризиків Товариства, надає рекомендації стосовно усунення причин скарг, та надає інформацію правлінню і наглядовій раді Товариства в межах квартального звіту з комплаєнс-ризиків.

10.3. На третій лінії захисту:

Головний внутрішній аудитор Товариства, щодо ефективності контролю в межах перевірки діяльності структурного підрозділу відповідно до Плану перевірок.

Процедури взаємодії між трьома лініями захисту здійснюються відповідно до політики організації системи внутрішнього контролю та управління ризиками Товариства.

## **11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

11.1. Цей порядок вводиться в дію з моменту його затвердження.

11.2. Перегляд та актуалізація цього Порядку здійснюється при виникненні подій, що впливають на його застосування, у тому числі зміни в законодавстві України, внесення змін до внутрішніх документів (актів) Товариства, але не рідше одного разу на 2 роки.

11.3. Відповідальність за перегляд та актуалізацію Порядку покладається на начальника Управління забезпечення діяльності Товариства.

**Додаток 1**  
до Порядку реєстрації, розгляду та  
опрацювання звернень громадян, юридичних осіб, органів державної влади України  
та місцевого самоврядування

## ЖУРНАЛ реєстрації звернень громадян

Порядковий номер	Дата підписання/надсилання/звернення	Дата надходження та реєстраційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (електронна адреса, номер телефону), категорія, соціальний стан заявника	Звідки надіслано, дата, індекс, взяття на контроль	Вид звернення, форма та ознака надходження	Основні та додаткові питання		Зміст резолюції, її автор та дата, виконавець, строк виконання	Відмітка про передачу на виконання	Відмітка про виконання, результати розгляду, зняття з контролю	Номер справи за номенклатурою
						короткий зміст	індекси				

до Порядку реєстрації, розгляду та  
опрацювання звернень громадян, юридичних осіб,  
органів державної влади України  
та місцевого самоврядування

**ЖУРНАЛ  
обліку особистого прийому громадян**

№ з/п	Дата прийому	Особа, яка проводить особистий прийом	Власне ім'я, прізвище, адреса місця проживання, місце роботи громадянина	Порушені питання (короткий зміст)	Кому доручено розгляд, зміст доручення, строк виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
1	2	3	4	5	6	7