

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення Національної комісії
зі стандартів державної мови
— _____ 2025 року

**Положення
про комісію з розгляду скарг
при Національній комісії зі стандартів державної мови**

I. Загальні положення

1. Це Положення визначає порядок утворення Комісії з розгляду скарг при Національній комісії зі стандартів державної мови (далі – Комісія з розгляду скарг) щодо ухваленого адміністративного акта, процедурних рішень, дій чи бездіяльності Національної комісії зі стандартів державної мови, а також організаційні та процедурні засади діяльності Комісії з розгляду скарг.

2. Комісія з розгляду скарг є колегіальним органом, що постійно утворений та діє постійно при Національній комісії зі стандартів державної мови для розгляду скарг щодо ухваленого адміністративного акта, процедурних рішень, дій чи бездіяльності Національної комісії зі стандартів державної мови.

3. Комісія з розгляду скарг у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, а також указами Президента України та постановами Верховної Ради України, ухваленими відповідно до Конституції України та законів України, актами Кабінету Міністрів України, рішеннями Національної комісії зі стандартів державної мови, цим Положенням та іншими нормативно-правовими актами.

4. У цьому Положенні терміни «адміністративний акт», «процедурне рішення», «процедурна дія», «скаргник» вживаються у значенні, наведеному в Законі України «Про адміністративну процедуру» (далі – Закон).

II. Організаційні засади діяльності Комісії з розгляду скарг

1. Комісію з розгляду скарг утворює Національна комісія зі стандартів державної мови у складі голови, секретаря та членів Комісії з розгляду скарг.

Національна комісія зі стандартів державної мови (за потреби) може утворити кілька Комісій з розгляду скарг за різними напрямками діяльності.

2. До складу Комісії з розгляду скарг, крім посадових осіб Національної комісії зі стандартів державної мови, можуть входити представники інститутів громадянського суспільства (за їхньою згодою) у кількості, що не перевищує третини від її загального складу.

3. Персональний та кількісний склад Комісії з розгляду скарг затверджує Національна комісія зі стандартів державної мови своїм рішенням.

Голову та секретаря Комісії з розгляду скарг визначають із числа посадових осіб Національної комісії зі стандартів державної мови.

4. Основними завданнями Комісії з розгляду скарг є:

1) розгляд скарги по суті;
2) перегляд адміністративної справи в повному обсязі, за результатами розгляду якої ухвалено адміністративний акт, вчинено процедурну дію та/або ухвалено процедурне рішення чи допущено бездіяльність, із забезпеченням перевірки обставин справи, повторним дослідженням доказів та інших матеріалів справи;

3) ухвалення рішення за результатами розгляду скарги у формі висновку, наведеному в додатку до цього Положення, та подання його Національній комісії зі стандартів державної мови.

5. Комісія з розгляду скарг відповідно до покладених на неї завдань має право:

1) на доступ до інформаційних систем або баз даних адміністративних органів (зокрема через інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування) із дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

2) користуватися відомостями, що є в розпорядженні Національної комісії зі стандартів державної мови та стосуються предмета розгляду скарги, витребувати додатково документи та відомості, що перебувають у розпорядженні Національної комісії зі стандартів державної мови, збирати додаткові докази;

3) заслуховувати пояснення посадової особи Національної комісії зі стандартів державної мови (за потреби й за можливості), яка ухвалила адміністративний акт, процедурне рішення, вчинила дію чи допустила бездіяльність, що оскаржуються;

4) з власної ініціативи або за клопотанням скажника залучати (за потреби) до участі в засіданні осіб, які сприяють розгляду справи (свідка, експерта, спеціаліста, перекладача).

6. Члени Комісії з розгляду скарг мають право:

1) висловлювати власну думку під час розгляду скарг, вносити пропозиції, поправки до проекту висновку Комісії з розгляду скарг;

2) за умови незгоди із ухваленим Комісією з розгляду скарг рішенням в односторонній строк з дня ухвалення такого рішення письмово викладати свою окрему думку, яку долучають до висновку Комісії з розгляду скарг.

7. Члени Комісії з розгляду скарг зобов'язані:

- 1) особисто брати участь в її засіданні;
- 2) не розголошувати відомостей, що стали їм відомі під час розгляду скарг, і не використовувати їх у своїх інтересах або інтересах інших осіб;
- 3) дотримуватися принципів сумлінності та об'єктивності під час розгляду документів і матеріалів, бути неупередженим під час ухвалення рішень;
- 4) заявляти самовідвід за наявності обставин, що викликають сумніви в неупередженості або об'єктивності члена Комісії з розгляду скарг;
- 5) брати участь в ухваленні Комісією з розгляду скарг рішень;
- 6) підписувати висновок Комісії з розгляду скарг за умови участі в її засіданні, на якому ухвалено рішення за результатом розгляду скарги.

III. Процедурні засади діяльності Комісії з розгляду скарг

1. Формою роботи Комісії з розгляду скарг є засідання. Засідання Комісії з розгляду скарг проводиться за потреби. Дата, час і місце проведення засідання Комісії з розгляду скарг, її склад визначає Національна комісія зі стандартів державної мови, про що обов'язково повідомляють скаржника.

Засідання може бути проведено в режимі відеоконференції з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, про що зазначається в порядку денному такого засідання.

2. Комісія з розгляду скарг уповноважена розглядати скарги за умови участі у відповідному засіданні не менш як двох третин членів Комісії з розгляду скарг, зокрема голови та секретаря Комісії з розгляду скарг (осіб, які виконують їхні обов'язки).

3. Голова Комісії з розгляду скарг веде засідання, забезпечує його проведення з дотриманням вимог законодавства, відповідає за виконання покладених на Комісію з розгляду скарг завдань та визначає перелік питань, що підлягають розгляду. Якщо в результаті відводу (самовідводу) або з інших причин голова Комісії з розгляду скарг відсутній на засіданні, його обов'язки виконує член Комісії з розгляду скарг, визначений її рішенням.

4. Скаргу розглядають у присутності скаржника та/або його представника. Відсутність запрошеного належним чином учасника адміністративного провадження, особи, яка сприяє розгляду справи, не перешкоджає вчиненню процедурних дій, ухваленню процедурних рішень, якщо це не впливає на належний розгляд справи.

5. Секретар Комісії з розгляду скарг забезпечує:

- 1) підготовку матеріалів для розгляду скарги;

2) вирішення організаційних питань щодо проведення засідань Комісії з розгляду скарг;

3) повідомлення учасників адміністративного провадження про початок розгляду скарги, їхні права та участь в адміністративному провадженні;

4) повідомлення учасників адміністративного провадження про порядок ознайомлення з матеріалами справи;

5) можливість ознайомлення відповідно до вимог статті 51 Закону з матеріалами справи за письмовим запитом учасника адміністративного провадження, зокрема (за можливості) забезпечує безоплатний віддалений доступ до всіх матеріалів справи, що зберігаються в електронній формі;

6) ведення протоколу засідання Комісії з розгляду скарг, що має містити, зокрема, перелік присутніх на ньому осіб, порядок денний, реквізити скарг, що розглядалися на засіданні, ухвалені Комісією з розгляду скарг рішення, зокрема результати голосування;

7) ведення діловодства Комісії з розгляду скарг.

Якщо внаслідок відводу (самовідводу) або з інших причин секретар відсутній на засіданні Комісії з розгляду скарг, обов'язки секретаря виконує член Комісії з розгляду скарг, визначений її рішенням.

6. Посадова особа Національної комісії зі стандартів державної мови, яка ухвалила адміністративний акт, процедурне рішення, вчинила дію чи допустила бездіяльність, що оскаржуються, не бере участі в ухваленні рішення за скаргою.

7. Комісія з розгляду скарг здійснює розгляд скарги з урахуванням положень Закону в такій послідовності:

1) доповідь голови або члена Комісії з розгляду скарг щодо суті скарги та оголошення переліку питань, які підлягають розгляду;

2) надання усних / письмових пояснень щодо суті скарги скаржником, а також за умови залучення до розгляду скарги осіб, які сприяють розгляду справи, заслуховування їхніх пояснень;

3) надання усних / письмових пояснень щодо суті скарги посадовою особою Національної комісії зі стандартів державної мови;

4) заслуховування пояснень та/або зауважень учасників адміністративного провадження в режимі відеоконференції поза межами приміщення Національної комісії зі стандартів державної мови за умови наявності в Національній комісії зі стандартів державної мови відповідної технічної можливості, крім випадків, якщо присутність особи згідно із Законом є обов'язковою;

5) розгляд матеріалів справи, перевірка та оцінка зібраних доказів, з'ясування всіх обставин справи;

6) обговорення Комісією з розгляду скарг матеріалів справи;

7) винесення членом Комісії з розгляду скарг на голосування проєкту висновку за результатом розгляду скарги;

8) голосування Комісією з розгляду скарг за результатом розгляду скарги.

8. Голова Комісії з розгляду скарг із метою забезпечення об'єктивності та оперативності розгляду скарги може змінити порядок проведення засідання.

9. За результатом розгляду скарги Комісія з розгляду скарг через відкрите голосування ухвалює рішення у справі, яке оформлюють висновком.

Рішення вважається ухваленим, якщо за нього проголосувало більше половини членів Комісії з розгляду скарг, присутніх на відповідному засіданні. За умови рівного розподілу голосів рішення вважається ухваленим, якщо за нього проголосував голова засідання.

Висновок Комісії має рекомендаційний характер і є обов'язковим для розгляду на засіданні Національної комісії зі стандартів державної мови.

10. Висновок Комісії з розгляду скарг має містити:

- 1) дату та місце проведення засідання Комісії з розгляду скарг;
- 2) перелік членів Комісії з розгляду скарг, які брали участь у засіданні, на якому було ухвалене рішення за результатами розгляду скарги;
- 3) реквізити та суть скарги;
- 4) рекомендації щодо повного чи часткового задоволення або відмови в задоволенні скарги;
- 5) мотивування (обґрунтування) рішення Комісії з розгляду скарг;
- 6) результати голосування («за», «проти», «утримався») членів Комісії з розгляду скарг. Якщо член Комісії з розгляду скарг утримався, він додає до висновку обґрунтовану позицію (за потреби).

11. Комісія з розгляду скарг у своєму висновку за результатом розгляду скарги може рекомендувати Національній комісії зі стандартів державної мови одне з таких рішень:

- 1) скасувати повністю або частково адміністративний акт та видати новий адміністративний акт або повторно розглянути справу;
- 2) скасувати повністю або частково процедурне рішення;
- 3) залишити адміністративний акт, процедурне рішення без змін, а скаргу – без задоволення;
- 4) визнати повністю або частково виконаний адміністративний акт протиправним, якщо його виконання призвело до настання незворотних правових наслідків.

Висновок Комісії з розгляду скарг підписують усі її члени, які брали участь у засіданні, на якому ухвалене рішення за результатом розгляду скарги.

Якщо внаслідок звільнення члена Комісії з розгляду скарг, який брав участь у відповідному засіданні Комісії з розгляду скарг, його тимчасової непрацездатності або з інших поважних причин, пов'язаних із відповідним членом Комісії з розгляду скарг, висновок Комісії з розгляду скарг не може бути ним підписаний, у висновку має бути зазначена причина такого непідписання.

12. Член Комісії з розгляду скарг не може здійснювати розгляд скарги і підлягає відводу чи самовідводу за рішенням Комісії з розгляду скарг за наявності обставин, що викликають чи можуть викликати сумнів у його неупередженості або об'єктивності.

За наявності підстав для відводу чи самовідводу член Комісії з розгляду скарг не бере участі в розгляді скарги.

Якщо внаслідок відводу чи самовідводу не можливо забезпечити повноважний склад Комісії з розгляду скарг, розгляд відповідної скарги відкладають на інший час.

Відомості про відвід чи самовідвід члена Комісії з розгляду скарг зазначають у протоколі засідання Комісії з розгляду скарг.

13. За умови виникнення реального чи потенційного конфлікту інтересів у членів Комісії з розгляду скарг вони зобов'язані письмово повідомити про це голову Комісії з розгляду скарг. У разі ненадання зазначеної інформації відповідні особи можуть бути виключенні з Комісії з розгляду скарг за рішенням Національної комісії зі стандартів державної мови.

14. Про конфлікт інтересів членів Комісії з розгляду скарг, голови Комісії з розгляду скарг або інших учасників засідання може заявити будь-який учасник засідання. Заява про конфлікт інтересів члена Комісії з розгляду скарг, голови Комісії з розгляду скарг або інших учасників засідання заноситься до протоколу засідання Комісії з розгляду скарг. Такі особи не беруть участі в голосуванні з питань, щодо яких у них існує конфлікт інтересів. За умови ухвалення рішення без проведення засідання особа, в якій наявний конфлікт інтересів, повідомляє про це під час погодження протоколу засідання Комісії з розгляду скарг, про що секретар Комісії з розгляду скарг зазначає у протоколі.

15. За умови неподання інформації щодо існування конфлікту інтересів, якщо про нього стає відомо після ухвалення відповідних рекомендацій, роз'яснень, інших документів інформативного характеру Комісії з розгляду скарг, вказані документи підлягають перегляду.

16. Організаційне, зокрема матеріально-технічне, забезпечення діяльності Комісії з розгляду скарг, підготовку матеріалів для розгляду скарг Комісією з розгляду скарг здійснює апарат Національної комісії зі стандартів державної мови.

17. Діловодство у справах, які розглядає Комісія з розгляду скарг, ведеться в порядку, встановленому законодавством для Національної комісії зі стандартів державної мови.

Порядок реєстрації та зберігання справ, зразки форм документів, необхідних для роботи Комісії з розгляду скарг, затверджує Національна комісія зі стандартів державної мови.

18. Матеріали справи повинні містити скаргу особи, копії документів, доданих до скарги, акт Національної комісії зі стандартів державної мови, який оскаржується, дані про повідомлення учасників адміністративного провадження про початок адміністративного провадження, докази, зібрані під час розгляду справи, та інші документи в цій справі, висновок та протокол засідання Комісії з розгляду скарг.

Головний спеціаліст
з питань правового забезпечення

Анна ФЕДЮК

Додаток
до Положення про комісію
з розгляду скарг
при Національній комісії
зі стандартів державної мови
(підпункт 3 пункту 4 розділу II)

ВИСНОВОК

Комісії з розгляду скарг
при Національній комісії зі стандартів державної мови

(дата засідання комісії)

(місце засідання комісії)

Комісія з розгляду скарг при Національній комісії зі стандартів державної мови
(далі – Комісія з розгляду скарг) у складі:

(зазначають посади, власні імена, прізвища, по батькові (за наявності) членів Комісії з розгляду скарг, які брали
участь у засіданні, на якому ухвалено рішення за результатом розгляду скарги)

за участі _____

(мають бути зазначені інші присутні на засіданні Комісії з розгляду скарг особи: скаржник, особи, які сприяють
у розгляді справі тощо)

розглянула матеріали адміністративної справи про ухвалений адміністративний
акт/процедурну дію/процедурне рішення/дію чи бездіяльність

(ПІБ посадової особи/найменування адміністративного органу, реквізити адміністративного акта/процедурного
рішення)

На підставі скарги _____

(зазначають ПІБ скаржника, реквізити та суть скарги)

З метою надання рекомендацій Національній комісії зі стандартів державної
мови для ухвалення нею остаточного рішення щодо скарги
заслухавши _____,
а також пояснення _____,
проаналізувавши докази _____

Комісія з розгляду скарг

УХВАЛИЛА:

(викладають суть матеріалів адміністративної справи та скарги, які з'ясовала Комісія з розгляду скарг під час розгляду скарги, матеріалів розгляду адміністративної справи, доказів тощо)

Ураховуючи викладене відповідно до частини другої статті 79 Закону України «Про адміністративну процедуру», Комісія з розгляду скарг

ЗРОБИЛА ВИСНОВОК:

1. Рекомендувати Національній комісії зі стандартів державної мови задовольнити повністю/частково скаргу/відмовити в задоволенні скарги тощо, як таку, що _____

(вказують мотиви, обґрунтування рішення Комісії з розгляду скарг)

Висновок Комісії з розгляду скарг має рекомендаційний характер і є обов'язковим для розгляду на засіданні Національної комісії зі стандартів державної мови. Остаточне рішення щодо скарги ухвалює Національна комісія зі стандартів державної мови. Неврахування Національною комісією зі стандартів державної мови висновку Комісії з розгляду скарг обґрунтовують та додають разом з висновком до остаточного рішення, ухваленого за результатами розгляду скарги.

Результати голосування за результатами розгляду скарги:

«за» – ____ осіб;

«проти» – ____ осіб;

«утрималися» – ____ осіб.

Висновок Комісії з розгляду скарг подають Національній комісії зі стандартів державної мови упродовж двох днів з дня його ухвалення.

Голова

(підпис)

(власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Секретар

(підпис)

(власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Члени комісії, присутні на засіданні:

(підпис)

(власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

(власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

(підпис)

(власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Примітка.

Відповідно до пункту 12 Примірною положення про комісію з розгляду скарг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28.04.2023 №420, члени Комісії з розгляду скарг зобов'язані: особисто брати участь в засіданні Комісії з розгляду скарг; не розголошувати відомостей, що стали їм відомі під час розгляду скарг, і не використовувати їх у своїх інтересах або інтересах інших осіб; дотримуватися принципів сумлінності та об'єктивності під час розгляду документів і матеріалів, бути неупередженим під час ухвалення рішень; заявляти про самовідвід за наявності обставин, що викликають сумніви в неупередженості або об'єктивності члена Комісії з розгляду скарг; брати участь в ухваленні рішень Комісії з розгляду скарг; підписувати висновок Комісії з розгляду скарг за умови участі в її засіданні, на якому ухвалено рішення за результатом розгляду скарги.

Згідно з підпунктом 6 пункту 23 Примірною положення про комісію з розгляду скарг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28.04.2023 № 420, висновок Комісії з розгляду скарг підписують усі її члени, які брали участь у засіданні, на якому ухвалено рішення за результатом розгляду скарги. Якщо внаслідок звільнення члена Комісії з розгляду скарг, який брав участь у засіданні Комісії з розгляду скарг, його тимчасової непрацездатності або з інших поважних причин, пов'язаних із таким членом Комісії з розгляду скарг, висновок Комісії з розгляду скарг він підписати не може, а у висновку зазначають причину такого непідписання. Причину непідписання пропонуємо зазначати в графі «Підпис» навпроти «Прізвища» цього члена Комісії з розгляду скарг.

ОКРЕМА ДУМКА

_____ (зазначають посаду та ПІБ члена Комісії з розгляду скарг),
на висновок комісії з розгляду скарг при Національній комісії зі стандартів державної мови від _____ щодо скарги (вказати реквізити скарги)

_____ (дата)

_____ (місце)

_____ (вказати дату розгляду Комісією з розгляду скарг)

Комісія з розгляду скарг розглянула скаргу щодо

_____ (вказується адміністративний акт, процедурне рішення, дія чи бездіяльність відповідно Національної комісії зі стандартів державної мови)

та ухвалила висновок:

(зазначається суть рішення та його обґрунтування).

Не погоджуюся з позицією Комісії з розгляду скарг, викладеною у висновку, з таких міркувань:

(описати причини і підстави, які зумовили виклад окремої думки члена Комісії з розгляду скарг; доцільно також зазначити норми Закону України «Про адміністративну процедуру» та інших нормативно-правових актів, які були порушені або недотримані комісією з розгляду скарг при Національній комісії зі стандартів державної мови при ухваленні нею висновку).

(статус члена Комісії з
розгляду скарг: голова тощо)

(підпис)

(власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Примітка: Відповідно до підпункту 2 пункту 11 Примірного положення про комісію з розгляду скарг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28.04.2023 №420, у разі незгоди із ухваленими Комісією з розгляду скарг рішенням члени Комісії з розгляду скарг мають право в односторонній строк з дня ухвалення такого рішення письмово викладати свою окрему думку, яку долучають до висновку Комісії з розгляду скарг.