

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного управління  
Пенсійного фонду України  
в Дніпропетровській області  
№ \_\_\_\_\_

## ПОЛОЖЕННЯ

### про комісію з розгляду скарг

#### I. Загальні положення

1. Це положення визначає порядок утворення Головним управлінням Пенсійного фонду України в Дніпропетровській області (далі — Головне управління) комісії з розгляду скарг щодо прийнятого адміністративного акта, процедурних рішень, дій чи бездіяльності адміністративного органу (далі - комісія), організаційні та процедурні засади діяльності комісії.

2. Комісія є постійно діючим колегіальним органом, що утворюється Головним управлінням для розгляду скарг щодо прийнятого адміністративного акта, процедурних рішень, дій чи бездіяльності Головного управління.

3. Комісія у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, а також указами Президента України та постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, Законом України від 17.02.2022 № 2073-IX "Про адміністративну процедуру", Примірним положенням про комісію з розгляду скарг, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 28 квітня 2023 року № 420, (далі — Примірне положення) та цим положенням.

4. Терміни "адміністративний орган", "адміністративний акт", "процедурне рішення", "процедурна дія", "скаржник" вживаються в цьому положенні у значенні, наведеному в Законі України від 17.02.2022 № 2073-IX "Про адміністративну процедуру".

#### II. Організаційні засади діяльності комісії

1. Комісія утворюється у складі голови, секретаря та її членів, кількість яких визначається Головним управлінням, яке її утворює. Головне управління може утворити декілька комісій за різними напрямками діяльності. Положення про комісію, склад та її структура затверджуються Головним управлінням, при якому вона утворена, з урахуванням положень Закону України від 17.02.2022 № 2073-IX "Про адміністративну процедуру" та Примірного положення.

2. До складу комісії, крім посадових осіб Головного управління, можуть входити представники інститутів громадянського суспільства (за їх згодою) у кількості, що не перевищує третини її загального складу.



Бутенко Наталія Георгіївна

Дата та час підписання: 13.02.2026 11:17:41

КНЕДП ДПС

45B6B5DDE4D2B0ADBVB70241CDC72F28131353D6A27EA6684E736165ACC80AD900

Період дії сертифікату: з 02.01.2026 14:58:38 по 02.01.2028 14:58:38

Головне управління ПФУ в  
Дніпропетровській області



13.02.2026 26891/01-16

3. Голова та секретар комісії визначаються з числа посадових осіб Головного управління.

4. Основними завданнями комісії є:

1) розгляд скарги по суті;

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

3) ухвалення рішення за результатами розгляду скарги, яке оформлюється висновком, подання його начальнику Головного управління (іншій уповноваженій особі).

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

1) на доступ до інформаційних систем або баз даних адміністративних органів із дотриманням вимог Закону України від 01.06.2010 № 2297-VI "Про захист персональних даних";

2) користуватися відомостями, що є в розпорядженні Головного управління та стосуються предмета розгляду скарги, витребувати додатково документи та відомості, що перебувають у розпорядженні Головного управління, який прийняв адміністративний акт, вчинив процедурні дії та/або прийняв процедурне рішення чи допустив бездіяльність, що оскаржуються, збирати додаткові докази;

3) у разі необхідності заслуховувати пояснення посадової особи Головного управління, яка прийняла адміністративний акт, процедурне рішення, вчинила дію чи допустила бездіяльність, що оскаржуються;

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

6. Члени комісії мають право:

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

2) у разі незгоди із прийнятим комісією рішенням в одноденний строк з дня прийняття такого рішення письмово викладати свою окрему думку, яка долучається до відповідного висновку комісії.

7. Члени комісії 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 прийняття рішень;

4) заявляти самовідвід за наявності обставин, що викликають сумніви в неупередженості або об'єктивності члена комісії;

5) брати участь у прийнятті комісією рішень;

6) підписувати висновок комісії в разі участі в її засіданні, на якому прийнято рішення за результатом розгляду скарги.

### **III. Процедурні засади діяльності комісії**

1. Формою роботи комісії є засідання. Засідання комісії проводиться за потреби. Дата, час і місце проведення засідання комісії, її склад визначаються Головним управлінням, 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 уповноважена розглядати скарги в разі участі у відповідному засіданні не менш як двох третин членів комісії, зокрема голови та секретаря комісії (осіб, які виконують їх обов'язки).

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

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

5. Секретар комісії забезпечує:

1) підготовку матеріалів для розгляду скарги;

2) вирішення організаційних питань щодо проведення засідань комісії;

3) повідомлення учасників адміністративного провадження про початок розгляду скарги, їх 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 України від 17.02.2022 № 2073-IX "Про адміністративну процедуру" 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, що має містити, зокрема, перелік присутніх

на ньому осіб, порядок денний, реквізити скарг, що розглядалися на засіданні, прийняті комісією рішення, у тому числі результати голосування;

7) ведення діловодства комісії.

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

6. Посадова особа Головного управління, яка прийняла адміністративний акт, процедурне рішення, вчинила дію чи допустила бездіяльність, що оскаржуються, не бере участі у прийнятті рішення за скаргою.

7. Розгляд комісією скарги здійснюється з урахуванням положень Закону України від 17.02.2022 № 2073-ІХ "Про адміністративну процедуру" в такій послідовності:

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

2) надання усних/письмових пояснень щодо суті скарги скаржником, а також у разі залучення до розгляду скарги осіб, які сприяють розгляду справи, заслуховування їх пояснень;

3) надання усних/письмових пояснень щодо суті скарги посадовою особою Головного управління;

4) заслуховування пояснень та/або зауважень учасників адміністративного провадження в режимі відеоконференції поза межами приміщення Головного управління за умови наявності в адміністративному органі 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 матеріалів справи;

7) винесення членом комісії на голосування проекту висновку за результатом розгляду скарги;

8) голосування комісією за результатом розгляду скарги.

8. Порядок проведення засідання може бути змінено головою комісії з метою забезпечення об'єктивності та оперативності розгляду скарги.

9. За результатом розгляду скарги комісія шляхом відкритого голосування приймає рішення по справі, що оформлюється висновком.

Рішення вважається прийнятим, якщо за нього проголосувало більше половини членів комісії, присутніх на відповідному засіданні. У разі рівного розподілу голосів рішення вважається прийнятим, якщо за нього проголосував головуючий на засіданні.

Висновок комісії має рекомендаційний характер і є обов'язковим для розгляду начальником Головного управління (іншою уповноваженою посадовою особою Головного управління).

10. Висновок комісії має містити:

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

11. Комісія у своєму висновку за результатом розгляду скарги може рекомендувати Головному управлінню одне з таких рішень:

- 1) скасувати повністю або частково адміністративний акт та зобов'язати Головне управління видати новий адміністративний акт або повторно розглянути справу, а в передбачених законом випадках - самостійно прийняти адміністративний акт;
- 2) скасувати повністю або частково процедурне рішення, самостійно прийняти процедурне рішення;
- 3) залишити адміністративний акт, процедурне рішення без змін, а скаргу - без задоволення;
- 4) визнати дію Головного управління протиправною та зобов'язати його:
  - а) припинити вчинення відповідної дії;
  - б) усунути наслідки такої дії;
  - в) виконати іншу дію на вимогу особи;
- 5) зобов'язати Головне управління усунути негативні наслідки, відшкодувати матеріальну шкоду, заподіяну протиправним адміністративним актом, дією чи бездіяльністю Головного управління, у порядку, визначеному законом;
- 6) визнати повністю або частково виконаний адміністративний акт протиправним, якщо його виконання призвело до настання незворотних правових наслідків.

Висновок комісії підписують усі її члени, які брали участь у засіданні, на якому прийнято рішення за результатом розгляду скарги.

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

12. Член комісії не може здійснювати розгляд скарги і підлягає відводу чи самовідводу за рішенням комісії за наявності обставин, що викликають чи можуть

викликати сумнів у його неупередженості або об'єктивності.

За наявності підстав для відводу чи самовідводу член комісії не бере участі в розгляді комісією скарги.

Якщо внаслідок відводу чи самовідводу неможливо забезпечити повноважний склад комісії, розгляд відповідної скарги відкладається на інший час.

Відомості про відвід чи самовідвід члена комісії зазначаються в протоколі засідання комісії.

13. Організаційне, зокрема матеріально-технічне, забезпечення діяльності комісії, підготовку матеріалів для розгляду комісією скарг здійснює Головне управління, що утворило комісію.

14. Головне управління організовує облік справ за результатом розгляду скарг та узагальнює практику розгляду таких справ.

Діловодство у справах, що розглядаються комісією, ведеться в порядку, встановленому законодавством.

Порядок реєстрації та зберігання справ, зразки форм документів, необхідних для роботи комісії, затверджуються Головним управлінням.

15. Матеріали справи повинні містити скаргу особи, копії документів, доданих до скарги, акт адміністративного органу, 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.

**Начальник Юридичного управління**

**Наталія БУТЕНКО**