

# ПОЛОЖЕННЯ ПРО РОЗГЛЯД СКАРГ ТА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

## 1. Загальні положення

1.1. Відповідно до Закону України "Про звернення громадян" № 393/96-ВР від 02.10.1996 року із змінами і доповненнями, Закону України "Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність" № 2258-VIII від 21.10.2017 року, Статуту Аудиторської палати України, Положення про Раду Аудиторської палати України, Положення про Секретаріат Аудиторської палати України та інших документів це Положення визначає порядок розгляду різного характеру звернень, заяв, скарг, тощо (далі по тексті – звернення), що надходять до Аудиторської палати України (далі по тексті - АПУ).

1.2. Звернення (заяви, скарги тощо), у т.ч. щодо дій аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, що може бути підставою для професійної відповідальності (далі по тексті – звернення про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності) відповідно до Закону України "Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність", надаються виключно у письмовій формі (поштою, через засоби електронного зв'язку (електронне звернення), чи передаються голові АПУ або виконавчому директору АПУ на особистому прийомі).

1.3. У зверненні має бути зазначено назва юридичної особи (прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи), що звертається до АПУ, місце знаходження (місце проживання), суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Електронне звернення повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника 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.

Звернення, оформлені без дотримання цих вимог, повертаються Секретаріатом АПУ заявникам з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через п'ять днів від дня їх надходження.

Анонімні звернення та звернення про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, які не містять відомостей про наявність ознак професійного проступку аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, не підлягають розгляду.

1.4. Якщо питання, порушені в одержаному зверненні, не входять до повноважень АПУ воно, в термін не більше п'яти днів, повертається Секретаріатом АПУ (за узгодженням з Головою АПУ) заявнику з відповідними роз'ясненнями. Про прийняття рішення щодо таких скарг виконавчий директор АПУ інформує Раду АПУ на черговому засіданні.

1.5. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина (підприємства) з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає голова АПУ, про що Секретаріат АПУ повідомляє особу (підприємство), які подали звернення (далі по тексті - заявник).

1.6. Не допускається зловживання правом на звернення до Ради АПУ, у тому числі ініціювання розгляду питання про професійну відповідальність аудитора або суб'єкта

аудиторської діяльності без достатніх підстав, і використання зазначеного права як засобу тиску на аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності у зв'язку із провадженням ним аудиторської діяльності.

1.7. Рішення про відповідність/невідповідність звернення вимогам п. 1.2 – п. 1.5 цього Положення та проведення перевірки відомостей, зазначених у зверненні, приймається виконавчим директором АПУ у строк до трьох робочих днів із дати його отримання, окрім звернень від Національного банку України, Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, які підлягають негайному розгляду.

Рішення виконавчого директора АПУ зазначається на першому аркуші такого звернення із фіксуванням дати його прийняття.

1.8. Звернення, що надійшли на адресу АПУ, реєструються у відповідному журналі, який веде Секретаріат.

У журналі реєстрації надходження звернень фіксується:

- дата надходження;
- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- адреса заявника та місце роботи, якщо це вказано;
- рішення про відповідність/невідповідність звернення вимогам п. 1.2 – п. 1.5 цього Положення;
- на кого спрямовано звернення;
- коротко викладена суть звернення;
- особа, відповідальна за розгляд звернення
- інформація про результати розгляду звернення.

## **2. Порядок розгляду звернень про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності**

2.1. Після прийняття рішення виконавчим директором АПУ щодо відповідності письмового звернення вимогам п.1.2 – 1.5 цього Положення оригінал звернення про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності з доданими до нього документами (за їх наявності) упродовж одного робочого дня передається Секретаріатом АПУ до Комітету з контролю якості аудиторських послуг Аудиторської палати України (далі по тексту – Комітет). Копія скарги зберігається в Секретаріаті АПУ.

2.2. Не пізніше наступного дня з дати передачі звернення до Комітету голова Комітету призначає особу з числа працівників Комітету, відповідальну за проведення перевірки відомостей, зазначених у зверненні про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності (далі по тексту – відповідальна особа). Голова АПУ призначає члена Ради АПУ, який ознайомиться з суттю справи та буде співвідповідачем на засіданні Ради АПУ, на якому будуть розглядатися результати перевірки (чи аналізу), що виконано Комітетом. Члени Ради АПУ виступають співдоповідачами по черзі, в алфавітному порядку. Якщо скарга стосується питань етики, то про надходження скарги та її зміст необхідно поінформувати члена Ради АПУ, відповідального за етику.

2.3. Відповідальна особа реєструє отримане звернення в Книзі реєстрації перевірок відомостей, зазначених у зверненні (далі по тексту – Книга реєстрації), яка ведеться Комітетом в електронній формі.

2.4. Протягом двох робочих днів після свого призначення відповідальна особа має визначитися, чи потрібні додаткові матеріали для розгляду звернення по суті, та

підготувати і направити аудитору або суб'єкту аудиторської діяльності (далі по тексту - суб'єкт перевірки) лист-повідомлення про факт надходження звернення про професійний проступок. Лист-повідомлення направляється електронною поштою та рекомендованим листом з повідомленням про вручення на адреси, що зазначені в Реєстрі аудиторів та суб'єктів аудиторської діяльності.

Лист-повідомлення має містити в собі інформацію про:

- 1) дату надходження звернення до АПУ;
- 2) дату прийняття рішення про проведення перевірки відомостей, зазначених у зверненні;
- 3) стислий зміст звернення про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності;
- 4) прізвище, ім'я, по-батькові та контактні дані особи, відповідальної за проведення перевірки відомостей, зазначених у зверненні;
- 5) перелік документів (пояснень), які доцільно надати з метою всебічного та об'єктивного розгляду звернення по суті;
- 6) кінцевий термін для подання документів та пояснень;

2.5. Суб'єкт перевірки (фізична особа-аудитор/керівник аудиторської фірми) по факту отримання листа-повідомлення повинен підготувати і надіслати на адресу АПУ:

- 1) належним чином завіреними копіями документів, що зазначені в отриманому листі-повідомленні;
- 2) пояснення щодо суті питань, викладених у зверненні;
- 3) інші документи та інформацію, що, на його думку, можуть допомогти при перевірці фактів наявності професійного проступку.

Документи та інформація направляються суб'єктом перевірки на адресу АПУ нарочним (або рекомендованим листом із повідомленням про вручення) та одночасно засобами електронного зв'язку у вигляді сканованих копій шляхом їх надсилання на електронну адресу Комітету, зазначену в листі-повідомленні.

Кінцевим терміном подання документів та інформації є десятий робочий день, починаючи із дати отримання суб'єктом перевірки листа-повідомлення.

2.6. У разі виникнення безумовно поважних причин, що унеможливають подання суб'єктом перевірки документів та інформації у строки, визначені пунктом 2.6. цього Положення, такий суб'єкт перевірки (уповноважена ним особа) повинен негайно упродовж одного дня повідомити про такі обставини відповідальну особу будь-якими доступними засобами зв'язку (телефон, факс, електронний лист).

До безумовно поважних причин, що можуть перешкоджати суб'єкту перевірки своєчасно виконати вимоги пункту 2.5 цього Положення, відносяться: хвороба; перебування за межами митної території України; смерть родича першого ступеня спорідненості.

У разі хвороби перебіг строку виконання вимог пункту 2.5. цього Положення починається з наступного дня після дати закриття листка тимчасової непрацездатності; при перебуванні за межами митної території України - після дати відмітки про проходження паспортного контролю, що засвідчує прибуття в Україну; у разі смерті близького родича - через сім календарних днів із дати смерті.

Настання поважної причини повинно бути підтверджено поданням до АПУ копії відповідного підтверджуючого документа.

Виникнення безумовно поважних причин стосується виключно фізичних осіб-аудиторів та управлінського персоналу аудиторської фірми, уповноваженого на підпис вихідної кореспонденції.

2.7. Відмова в наданні інформації (пояснень, документів) на запит відповідальної особи, несвочасне або неповне надання інформації (пояснень, документів), надання інформації, що не відповідає дійсності, тягнуть за собою відповідальність, передбачену Законом України "Про аудит фінансової звітності та аудиторську діяльність".

2.8. При розгляді звернення по суті відповідальна особа має право отримувати за письмовим запитом від органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їхніх посадових та службових осіб, керівників підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності та підпорядкування, громадських об'єднань, фізичних осіб необхідну для проведення перевірки інформацію, опитувати осіб, яким відомі обставини вчинення діяння, що має ознаки професійного проступку.

2.9. Орган державної влади, орган місцевого самоврядування, їхні посадові та службові особи, керівники підприємств, установ, організацій, громадських об'єднань, фізичні особи, яким надіслано запит Комітету щодо отримання інформації, необхідної для проведення перевірки відомостей, зазначених у зверненні щодо дій аудиторів або суб'єктів аудиторської діяльності, зобов'язані не пізніше 10 робочих днів з дня отримання запиту надати відповідну інформацію, копії документів.

2.10. Перевірка відомостей, зазначених у зверненні про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, може бути виїзною і невиїзною.

Невиїзна перевірка проводиться відповідальною особою за місцем знаходження Комітету на підставі отриманих документів та інформації.

Виїзна перевірка передбачає виїзд відповідальної особи (або за потреби - групи з перевірки) і проведення перевірки за місцем знаходження суб'єкта перевірки.

Група з перевірки формується головою Комітету у складі двох працівників Комітету, одним із яких є відповідальна особа.

2.11. Невиїзна перевірка проводиться в усіх випадках, окрім ситуацій, коли є потреба у проведенні виїзної перевірки. Рішення про проведення виїзної перевірки приймається Радою АПУ за поданням відповідальної особи. Рішення приймається шляхом письмового (електронного) опитування або в інший спосіб, що дозволяє фіксувати волевиявлення членів Ради АПУ.

2.12. У разі прийняття рішення про проведення виїзної перевірки, Голова АПУ підписує направлення на перевірку із зазначенням у ньому:

- 1) суб'єкта перевірки (найменування/П.І.Б., місцезнаходження, контактні дані);
- 2) підстави для проведення перевірки;
- 3) складу групи з перевірки (прізвище, ім'я, по-батькові; посада);
- 4) відомостей, що підлягають перевірці;
- 4) строків перевірки (дата початку і закінчення).

2.13. Строк проведення виїзної/невиїзної перевірки становить, як правило, не більше п'яти робочих днів. Продовження строків перевірки можливо додатково на п'ять робочих днів лише за погодженням з Радою АПУ при наявності мотивованого клопотання відповідальної особи із зазначенням причин такого продовження.

2.14. Суб'єкт перевірки (аудитор/аудиторська фірма) щодо якого прийнято рішення про проведення виїзної перевірки у строки, зазначені у направленні, повинен:

- 1) прийняти групу з перевірки за своїм місцезнаходженням;
- 2) забезпечити групу робочими місцями (стіл, стільці відповідно до кількості членів групи, доступ до електричної мережі, освітлення);

3) надати документи та іншу інформацію в межах відомостей, що підлягають перевірці.

2.15. За результатами перевірки відомостей, зазначених у зверненні про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, відповідальна особа (група з перевірки) складає довідку, яка має містити викладення обставин, виявлених під час перевірки, висновки та пропозиції щодо наявності підстав для порушення дисциплінарної справи.

2.16. Звернення про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, довідка та всі матеріали перевірки, відповідальною особою передаються на розгляд Ради АПУ.

2.17. Членами Ради АПУ звернення про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, довідки, відповідні матеріали перевірки, здійснені Комітетом, мають бути розглянуті в термін до наступного засідання.

Матеріали перевірки підлягають розгляду на черговому засіданні Ради АПУ.

Розгляд здійснюється об'єктивно, всебічно і вчасно.

За результатами розгляду звернення про професійний проступок аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності, довідки та відповідних матеріалів перевірки Рада АПУ більшістю голосів членів Ради АПУ вирішує питання про порушення або відмову в порушенні дисциплінарної справи стосовно аудитора або суб'єкта аудиторської діяльності.

### **3. Порядок розгляду інших звернень**

3.1. Рада АПУ зобов'язана в розумний термін розглянути звернення та повідомити заявника, про результати розгляду його звернення.

3.2. За загальним правилом звернення розглядаються і вирішуються Радою АПУ у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, голова АПУ, за погодженням з членами Ради АПУ, встановлює необхідний термін для його розгляду, про що виконавчим директором АПУ повідомляється заявнику. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.3. Після попереднього розгляду запитів або звернень народних депутатів України, Верховної ради України Радою АПУ готується проект резолюції з визначенням виконавця (виконавців), строку виконання, необхідних дій для вирішення порушених питань.

Якщо для вирішення порушених у зверненні питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень за рішенням Ради АПУ може бути, як виняток, продовжено з повідомленням заявника.

3.4. За результатами прийнятого Радою АПУ рішення на адресу заявника Секретаріатом АПУ направляється відповідне роз'яснення або повідомлення. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому заявнику, який у зверненні підписався першим або адресу якого вказано.

3.5. Якщо в зверненні викладені претензії на невиконання (неякісне виконання) аудитором (який є фізичною особою - підприємцем чи провадить незалежну професійну діяльність), аудиторською фірмою договірних умов, заявнику направляється відповідь з

роз'ясненнями про необхідність врегулювання цих питань на підставі цивільно-правових норм.

3.6. Рішення судів, приписи, протести, подання, постанови органів Прокуратури на неякісні висновки аудиторських фірм, аудиторів (які здійснюють діяльність як є фізичні особи - підприємці чи провадять незалежну професійну діяльність) розглядаються Радою АПУ з рахуванням пропозицій РВ АПУ (за наявності) на черговому засіданні Ради АПУ.

3.7. За повідомленнями органів виконавчої влади, правоохоронних органів про недоліки в аудиторській діяльності Радою АПУ приймається рішення щодо запиту відповідних матеріалів, які б свідчили або спростовували зазначені факти.

Отримані матеріали вивчаються Радою АПУ на черговому засіданні і за результатами вивчення Секретаріатом АПУ готується юридичний висновок і за погодженням з членами Ради АПУ направляється адресату.

#### **4. Організація особистого прийому**

4.1. Особистий прийом заявників проводиться виконавчим директором АПУ та/або Головою АПУ у попередньо погоджений з ними день та час.

4.2. Усі звернення заявників на особистому прийомі реєструються в спеціальному журналі і розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Результати розгляду повідомляються заявнику у порядку, визначеному у п.3.4 цього Положення.

#### **5. Права особи, щодо якої надійшло звернення (заява, скарга тощо)**

5.1. Особа (аудитор чи суб'єкт аудиторської діяльності), щодо якої надійшло звернення (заява, скарга тощо), має право:

брати участь у розгляді матеріалів звернення (заяви, скарги тощо) особисто або через його уповноважених представників;

під час розгляду матеріалів звернення (заяви, скарги тощо) висловлювати свою думку з питань, які виникають під час такого розгляду;

надавати під час розгляду звернення (заяви, скарги тощо) інші документи, пояснення, доводи, які аудитор або суб'єкт аудиторської діяльності вважає за потрібним надати для обґрунтування своєї позиції;

отримувати інформацію про розгляд звернення (заяви, скарги тощо) та одержувати рішення за результатами розгляду звернення (заяви, скарги тощо).

#### **6. Зберігання звернень**

6.1. Письмові звернення і матеріали до них зберігаються в архіві АПУ упродовж 3 років. Після закінчення зазначеного терміну - знищуються, про що складається відповідний акт.