



# Політика закупівель та порядок подання скарг

## КОРПОРАТИВНИЙ ДОКУМЕНТ

ТОВ «Краун Ейджентс Юкрейн»

Видавець: ТОВ «Краун Ейджентс Юкрейн» Версія: 1.0 Дата: 2026 Kyiv, Ukraine

## ЖУРНАЛ ЗМІН

| Версія | Дата | Автор            |
|--------|------|------------------|
| 1.0    | 2026 | Дмитро Бакуменко |

## ЗМІСТ

1. Для кого ця політика
2. Наші принципи закупівель
3. Процес закупівель
4. Методи закупівель
5. Участь учасників торгів та управління тендерами
6. Оцінювання та належна перевірка
7. Конфлікт інтересів
8. Присудження та управління контрактом
9. Порядок подання скарг
10. Відданість відповідальним закупівлям

Crown Agents Ukraine здійснює закупівлі товарів, робіт і послуг для підтримки відповідальної реалізації проєктів, захисту коштів клієнтів і створення справедливих можливостей для кваліфікованих постачальників. Ця політика пояснює, як управляють закупівельними можливостями, як постачальники можуть брати участь, і чого клієнти та замовники можуть очікувати від наших механізмів контролю.

### 1. Для кого ця політика

Ця політика призначена для потенційних і чинних постачальників, підрядників, клієнтів, проєктних команд та інших зацікавлених сторін, залучених до закупівель. Постачальники та підрядники можуть використовувати її, щоб зрозуміти, як повідомляється про можливості, як готувати пропозиції, як проводиться оцінювання та які вимоги комплаєнсу застосовуються. Клієнти можуть використовувати її, щоб зрозуміти, як Crown Agents Ukraine захищає кошти, управляє конкуренцією та контролює виконання контрактів.

### 2. Наші принципи закупівель

Наша закупівельна діяльність керується принципами, які допомагають учасникам тендеру розуміти, як з ними поводитимуться, а клієнтам — як контролюються рішення:

- Найкраще співвідношення ціни та якості: рішення враховують ціну, якість, відповідність призначенню, строки постачання, вартість протягом життєвого циклу, сервіс і підтримку, логістику, комплаєнс та репутаційні фактори.
- Прозорість і справедливість: до учасників тендеру ставляться рівно, а вимоги закупівлі, критерії оцінювання та інструкції щодо подання чітко доводяться до відома.



- Ефективне та пропорційне використання коштів: методи закупівлі обираються відповідно до вартості, терміновості, складності та профілю ризику кожної потреби.

### **3. Процес закупівель**

Наш закупівельний цикл структурований так, щоб вимоги були чіткими до запрошення учасників, а пропозиції оцінювалися об'єктивно. Процес зазвичай включає п'ять етапів:

1. Визначення потреби та планування закупівлі: підтвердження цілей, технічних специфікацій, бюджету, строків, рівня ризику, методу закупівлі, підходу до оцінювання та необхідних погоджень.
2. Тендерний процес або процес котирування: запрошення постачальників відповідним методом закупівлі з наданням інструкцій щодо подання пропозицій, вимог щодо прийнятності, технічних вимог, комерційних умов, строків і порядку роз'яснень.
3. Оцінювання: розгляд пропозицій відповідно до заявлених вимог і критеріїв, документування результатів, управління роз'ясненнями за потреби та збереження конфіденційності й справедливості.
4. Присудження контракту: отримання необхідних погоджень або відсутності заперечень клієнта, завершення оформлення контракту та процесу присудження.
5. Управління контрактом: моніторинг виконання, договірних зобов'язань, документації та звітності до завершення.

### **4. Методи закупівель**

Залежно від вимоги, оціночної вартості, терміновості, складності та ринкових умов Crown Agents Ukraine може використовувати одноджерельну закупівлю, цінові котирування, обмежений тендер або відкритий тендер. Конкурентні методи використовуються там, де це доречно, для заохочення участі ринку, справедливого порівняння пропозицій і забезпечення найкращого співвідношення ціни та якості. Обраний метод має бути пропорційним потребі закупівлі та обґрунтованим у закупівельному досьє.

Відкриті тендери зазвичай використовуються, коли доречна широка ринкова участь. Обмежені тендери можуть використовуватися там, де потрібен контрольований перелік постачальників, спеціалізований ринок або процес попередньої кваліфікації. Цінові котирування можуть використовуватися для товарів, що легко доступні, або стандартних вимог. Одноджерельна закупівля може розглядатися лише за наявності обґрунтування, наприклад: термінові потреби, унікальні (proprietary) вимоги, сумісність із наявними постачаннями, безперервність послуг чи інші обставини, за яких конкуренція неможлива.

### **5. Участь учасників торгів та управління тендерами**

Ми прагнемо надавати потенційним постачальникам своєчасну та відповідну інформацію про закупівельні можливості, вимоги до подання пропозицій, критерії оцінювання та строки. Від учасників очікується дотримання інструкцій кожного тендерного документа, подання повних і належно уповноважених пропозицій у визначені строки та забезпечення того, щоб пропозиції безпосередньо відповідали технічним, комерційним вимогам і вимогам комплаєнсу. Запізнілі, неповні або такі, що не відповідають вимогам, пропозиції можуть бути відхилені відповідно до умов тендера.

Закупівельні оголошення можуть публікуватися для інформування ринку про майбутні можливості та роз'яснення того, як зацікавлені постачальники можуть взяти участь. Учасникам тендеру слід уважно ознайомитися з кожним оголошенням чи тендерним документом, підтвердити відповідність заявленим вимогам щодо прийнятності та технічним вимогам, подати всі запитовані документи у визначеному форматі та надіслати уточнювальні запитання в межах встановленого строку (якщо необхідно).

Повна пропозиція постачальника зазвичай має демонструвати відповідність специфікації, спроможність постачання, ціноутворення, строк дії пропозиції, гарантії чи сервісну підтримку, логістичні заходи, необхідні декларації та будь-які докази, запитані в тендерних документах. Постачальники несуть відповідальність за



забезпечення того, щоб уся подана інформація була точною, актуальною та уповноваженою відповідним представником.

## **6. Оцінювання та належна перевірка**

Оцінювання проводиться об'єктивно відповідно до вимог і критеріїв, викладених у закупівельних документах. Процес оцінювання є конфіденційним і документованим і може включати перевірку технічної відповідності, комерційної прийнятності, спроможності постачання, обґрунтованості ціни, необхідних декларацій та відповідей на роз'яснення. Мета — визначити пропозицію, яка найкраще відповідає заявленим вимогам і забезпечує найкраще співвідношення ціни та якості.

Перед укладенням контракту Crown Agents Ukraine проводить належну перевірку (due diligence) постачальників та інших бізнес-партнерів, з урахуванням застосовних винятків. Це може включати перевірки, пов'язані з правовим статусом, санкціями, конфліктами інтересів, фінансовою чи операційною спроможністю, етичною поведінкою, вимогами комплаєнсу та попередньою діяльністю, де це доречно. Належна перевірка допомагає забезпечити відповідальність закупівельних рішень і їх відповідність вимогам клієнта.

Клієнти можуть очікувати, що закупівельні рішення підкріплені документованими вимогами, належною взаємодією з ринком, об'єктивними записами оцінювання та доказами управління контрактом. Там, де застосовуються специфічні процедури клієнта, Crown Agents Ukraine узгоджує закупівельні дії з цими вимогами.

## **7. Конфлікт інтересів**

Про всі фактичні, потенційні або уявні конфлікти інтересів необхідно невідкладно повідомляти. У разі виявлення конфлікту вживаються належні заходи для захисту доброчесності закупівельного процесу та забезпечення неупередженого ухвалення рішень.

## **8. Присудження та управління контрактом**

Контракти присуджуються після завершення оцінювання та отримання необхідних погоджень або відсутності заперечень клієнта, де це застосовно. Підписані контракти та підтвердна документація зберігаються у відповідних проєктних матеріалах для забезпечення можливості аудиту, звітності та підзвітності. Під час виконання контракту Crown Agents Ukraine здійснює моніторинг постачання, договірної результативності, фінансової документації, вирішення проблемних питань і звітності, щоб клієнти могли бачити, як досягаються цілі закупівлі та як управляються ризики постачання.

## **9. Порядок подання скарг**

Crown Agents Ukraine прагне забезпечити, щоб кожен учасник тендеру мав чіткий і доступний спосіб висловити занепокоєння щодо проведення конкретної закупівельної процедури.

**Хто може подати скаргу.** Скаргу може подати будь-який фактичний або потенційний учасник тендера, який вважає, що певна дія чи рішення в межах цієї закупівельної процедури порушує умови тендерної документації, процедурні вимоги цієї політики або застосовні правила донора.

**Щодо яких дій.** Скарга може стосуватися дій або рішень у межах конкретної закупівельної процедури — зокрема змісту тендерної документації, роз'яснень, оцінювання пропозиції заявника або рішення про присудження контракту. Ця процедура не призначена для розгляду підозр у шахрайстві, корупції, змові чи інших порушеннях доброчесності — такі повідомлення розглядаються через механізм Speak Up (див. нижче).

**Строк подання.** Скарга щодо тендерної документації чи умов участі має подаватися до закінчення строку подання пропозицій. Скарга щодо оцінювання чи присудження контракту має подаватися протягом строку, зазначеного у відповідному тендерному документі або повідомленні про результати, а за відсутності такого строку — протягом розумного часу після того, як заявник дізнався або мав дізнатися про підставу для скарги.



**Канал подання.** Скарги подаються у письмовій формі на електронну адресу [info@crownagents.com.ua](mailto:info@crownagents.com.ua) із зазначенням номера тендера, до якого стосується скарга.

**Обов'язкова інформація у скарзі.** Скарга має містити: контактні дані заявника; номер і назву відповідного тендера; чіткий опис дії чи рішення, що оскаржується; підстави скарги; та, за наявності, підтвердні документи.

**Підтвердження отримання.** Crown Agents Ukraine підтверджує отримання скарги протягом розумного строку з моменту її надходження.

**Первинна перевірка прийнятності.** Скарга спершу перевіряється на предмет прийнятності — чи подана вона уповноваженою особою, у встановлений строк і чи стосується предмета цієї процедури. Неприйнятні скарги повертаються заявнику з поясненням причини.

**Незалежність розгляду та управління конфліктом інтересів.** Скарга розглядається особою чи особами, які не були безпосередньо залучені до оскаржуваного рішення. У разі виявлення конфлікту інтересів у розгляді скарги вживаються заходи для його усунення, включно із заміною особи, відповідальної за розгляд.

**Додаткові матеріали.** Особа, що розглядає скаргу, може запитати додаткові документи чи пояснення як у заявника, так і у відповідних внутрішніх підрозділів.

**Рішення.** За результатами розгляду ухвалюється мотивоване рішення, яке доводиться до відома заявника в письмовій формі в межах, дозволених конфіденційністю закупівельного процесу та правилами відповідного клієнта.

**Перегляд або ескалація.** Якщо заявник не погоджується з результатом розгляду, він може подати запит на перегляд рішення відповідно до порядку, зазначеного у відповіді, або, де застосовно, відповідно до процедури ескалації, передбаченої правилами клієнта.

**Зберігання матеріалів.** Матеріали скарги та її розгляду зберігаються разом з іншою закупівельною документацією відповідно до строків, встановлених цією політикою, клієнтом або застосовним законодавством.

**Зв'язок із правилами донора.** Якщо конкретна закупівля фінансується клієнтом, який має власну процедуру розгляду скарг, застосовується процедура, передбачена правилами цього клієнта, а ця Complaints Procedure застосовується субсидіарно в частині, що не суперечить вимогам клієнта.

**Важливі обмеження.** Подання скарги само по собі не зупиняє закупівельну процедуру, не продовжує автоматично строк подання пропозицій, не скасовує рішення про присудження контракту, не надає заявнику доступ до пропозицій інших учасників і не призводить автоматично до повторного оцінювання. Ці наслідки залежать від правил конкретної закупівлі, вимог клієнта та умов договору й ухвалюються окремим рішенням у кожному випадку.

Якщо скарга або отримана в її межах інформація містить ознаки шахрайства, корупції, змови учасників чи іншого порушення доброчесності, така інформація може бути передана через механізм Speak Up. Розгляд скарги на закупівлю та розгляд повідомлення в межах Speak Up залишаються окремими процедурами з різними цілями, строками та особами, відповідальними за розгляд.

## **10. Відданість відповідальним закупівлям**

Crown Agents Ukraine віддана закупівельним практикам, які є професійними, етичними, прозорими та пропорційними. Для постачальників це означає справедливий доступ до відповідних можливостей, чіткі інструкції та об'єктивне оцінювання. Для клієнтів це означає структуровані механізми контролю, документовані рішення, відповідальну взаємодію з постачальниками та надійне постачання для проєктів і бенефіціарів.