



Правління Національного банку України
Р І Ш Е Н Н Я

14 травня 2020 року

м. Київ

№ 332-рш

Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України

Відповідно до статей 7, 15 та 56 Закону України “Про Національний банк України”, Законів України “Про звернення громадян”, “Про доступ до публічної інформації” та з метою вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, проведення особистого прийому та впорядкування роботи з публічною інформацією в Національному банку України Правління Національного банку України **вирішило:**

1. Затвердити Інструкцію про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України (далі – Інструкція), що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

1) постанову Правління Національного банку України від 01 березня 2018 року №18 “Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України”;

2) постанову Правління Національного банку України від 25 вересня 2018 року №101 “Про внесення змін до Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України”.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову Національного банку України Якова Смолія.

4. Рішення набирає чинності з дня його прийняття, крім:

1) підпункту 4 пункту 14 та абзацу другого пункту 21 розділу III, підпункту 3 пункту 59 та абзацу восьмого пункту 68 розділу VI, підпункту 6 пункту 77 розділу VII Інструкції, які набирають чинності з 01 червня 2020 року;

2) підпункту 1 пункту 5 та пунктів 6, 7 розділу II Інструкції, які набувають чинності з 01 вересня 2020 року;

3) підпункту 3 пункту 5, пункту 8, абзацу першого пункту 9 розділу II та підпункту 2 пункту 59 розділу VI Інструкції, які набувають чинності з 04 січня 2021 року.

Голова

Яків СМОЛІЙ

Інд. 14

Інструкція
про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому
та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку
України

І. Загальні положення

1. Ця Інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України “Про звернення громадян” (далі – Закон про звернення), “Про доступ до публічної інформації” (далі – Закон про публічну інформацію) і з урахуванням вимог Законів України “Про статус народного депутата України”, “Про статус депутатів місцевих рад”, “Про комітети Верховної Ради України”, “Про захист персональних даних” (далі – Закон про персональні дані), “Про електронні документи та електронний документообіг”.

2. Ця Інструкція визначає порядок:

1) організації розгляду звернень громадян та надання відповіді на них (далі – звернення);

2) надання інформації за запитами на отримання публічної інформації фізичних, юридичних осіб, об’єднань громадян без статусу юридичної особи, крім суб’єктів владних повноважень (далі – запити на інформацію);

3) забезпечення іншого доступу до публічної інформації Національного банку України (далі – Національний банк);

4) організації проведення особистого прийому громадян та представників об’єднань громадян без статусу юридичної особи (далі – особистий прийом);

5) інформування про організацію роботи зі зверненнями/запитами на інформацію в Національному банку.

3. Надання доступу до публічної інформації Національного банку, яка належить до категорії інформації з обмеженим доступом, здійснюється з урахуванням вимог, установлених Національним банком, відповідно до частини другої статті 6 Закону про публічну інформацію.

4. Терміни в цій Інструкції вживаються в такому значенні:

1) керівництво Національного банку – Голова Національного банку, перший заступник, заступники Голови Національного банку;

2) уповноважена службова особа Національного банку – керівник структурного підрозділу центрального апарату або відокремленого підрозділу Національного банку, якому надані повноваження підписувати відповіді та інші документи, що стосуються розгляду звернення і запиту на інформацію, та/або проводити особистий прийом, а також особа, на яку покладено виконання обов'язків керівника або якій делеговані відповідні повноваження.

Термін “фінансова установа” уживається в цій Інструкції у значенні, визначеному Законом України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг”.

Інші терміни, які вживаються в цій Інструкції, використовуються в значеннях, визначених законодавством України.

II. Порядок забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку

5. Надання доступу до публічної інформації Національного банку забезпечується шляхом:

1) оприлюднення публічної інформації (уключаючи у формі відкритих даних) та періодичного оновлення такої інформації;

2) надання інформації за запитами на інформацію;

3) визначення спеціально відведеного місця для роботи з документами, що містять публічну інформацію, чи їх копіями.

6. Публічна інформація Національного банку оприлюднюється на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку та єдиного державного вебпорталу відкритих даних, на інформаційних стендах у центрі прийому громадян Національного банку (далі – Центр прийому громадян) або в інших доступних для вільного огляду громадянами місцях.

7. Публічна інформація Національного банку оприлюднюється на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку не пізніше п'яти робочих днів із дня затвердження документа.

Національний банк забезпечує можливість збереження і друку публічної інформації, розміщеної на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

8. Особа для отримання доступу до спеціально відведеного місця для роботи з публічною інформацією:

1) надає під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян) запит або

2) заповнює відповідну форму на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

9. Особа має право безоплатно робити виписки з документів, що містять публічну інформацію Національного банку, фотографувати, копіювати, сканувати їх, записувати на будь-які носії інформації.

Копіювання або друк публічної інформації обсягом більше ніж 10 сторінок здійснюється після відшкодування фактичних витрат на надання такої інформації.

Розмір плати за відшкодування фактичних витрат на копіювання або друк копій документів обсягом більше ніж 10 сторінок визначається сумарно, починаючи з 11 сторінки, згідно з нормативно-правовим актом Національного банку з питань установаження тарифів на організаційні послуги та інші види послуг (операцій), що надаються (здійснюються) Національним банком.

10. Національний банк не вимагає відшкодування фактичних витрат на підготовку та надання копій документів у разі надання інформації, включаючи запити на інформацію:

1) на вимогу особи, якої вона стосується, та інформації, що становить суспільний інтерес;

2) обсягом, що не перевищує 10 сторінок.

11. Підтвердженням оплати вартості фактичних витрат на копіювання або друк копій документів є оригінал розрахункового документа, наданого під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян), чи його копія, надіслана на адресу nbu@bank.gov.ua корпоративної електронної пошти (e-mail) Національного банку [далі – електронна пошта (e-mail) Національного банку].

III. Організація розгляду звернень і запитів на інформацію та надання відповідей на них

12. Подання (надсилання) звернення до Національного банку громадянином чи законним представником/уповноваженою особою або запиту на інформацію фізичною особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону про персональні дані під час опрацювання звернення/запиту на інформацію Національним банком, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

13. Звернення/запит на інформацію адресується Національному банку або керівництву Національного банку.

14. Особа подає звернення/запит на інформацію до Національного банку:

- 1) засобами поштового зв'язку;
- 2) на універсальну телефонну "гарячу лінію" Національного банку (далі – "гаряча лінія");
- 3) шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Національного банку;
- 4) через заповнення відповідних форм на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку (далі – електронне звернення/запит на інформацію);
- 5) під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- 6) під час особистого прийому;
- 7) через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, народних депутатів України та депутатів місцевих рад.

15. Звернення/запит на інформацію подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формі.

16. Національний банк приймає та розглядає звернення/запити на інформацію, оформлення яких відповідає вимогам Закону про звернення та Закону про публічну інформацію.

17. Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію [у паперовому вигляді та яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку] подається в довільній формі, з урахуванням установлених законодавством України вимог до звернення/запиту на інформацію, а також вимог, установлених у пункті 36 розділу IV та пункті 51 розділу V цієї Інструкції.

Національний банк з метою спрощення процедури оформлення письмового звернення/запиту на інформацію розміщує форму звернення/запиту на інформацію:

- 1) на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку;
- 2) у Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).

18. Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію в паперовому вигляді підписується заявником (запитувачем) із зазначенням дати.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/запиту на інформацію, а також звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку, не вимагається.

19. Звернення/запит на інформацію осіб, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове/письмовий звернення/запит на інформацію під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян), записується (реєструється) працівником Національного банку.

20. Штрих-код або реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення/запиту на інформацію проставляється на вимогу особи, яка власноруч подала звернення/запит на інформацію до Національного банку в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший – залишається в Національному банку для розгляду та надання відповіді.

21. Датою подання звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку, є дата його

надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Національного банку. Датою подання такого звернення/запиту на інформацію, яке/який надійшло/надійшов на адресу електронної пошти (e-mail) Національного банку в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

Датою подання електронного звернення/запиту на інформацію є дата подання заповненої форми, розміщеної на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, а тих, що надійшли в неробочий день і час, – наступний робочий день після дня подання такої форми.

22. Усне звернення/запит на інформацію, що надходить на “гарячу лінію”, реєструється працівником Національного банку.

23. Особа в усному зверненні/запиті на інформацію зазначає інформацію згідно з пунктом 36 розділу IV та пунктом 51 розділу V цієї Інструкції.

З’ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/запиту на інформацію, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

24. Національний банк попередньо опрацьовує та реєструє звернення/запити на інформацію в день надходження засобами системи електронного документообігу Національного банку (далі – СЕД), а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження.

Реєстрація звернення/запиту на інформацію полягає в присвоєнні реєстраційного номера та проставляння дати реєстрації після введення в СЕД інформації про особу, яка подає звернення/запит на інформацію.

25. Особа, яка зазначила у зверненні/запиті на інформацію номер мобільного телефону, після реєстрації отримує смс-повідомлення про дату та реєстраційний номер звернення/запиту на інформацію.

26. Звернення/запит на інформацію, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Національного банку, у строк, визначений Законом про звернення або Законом про публічну інформацію, пересилається за належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації) чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення/запит на інформацію. Супровідний лист до звернення/запиту на інформацію, яке/який пересилається за належністю, підписує уповноважена службова особа Національного банку.

27. Відповідь на звернення/запит на інформацію оформляється на бланку Національного банку та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України “Про забезпечення функціонування української мови як державної”.

Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

28. Відповідь на колективне/колективний звернення/запит на інформацію надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

29. Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію надається за підписом керівництва Національного банку або уповноваженої службової особи Національного банку.

30. Національний банк надсилає відповідь на звернення/запит на інформацію на електронну поштову адресу особі, яка подала таке/такий звернення/запит на інформацію, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівництва Національного банку або уповноваженої службової особи Національного банку, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України “Про електронні довірчі послуги”.

Результати розгляду звернення/запиту на інформацію надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні/запиті на інформацію, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

31. Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, запиту на інформацію – у робочих днях починаючи з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення/запиту на інформацію є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

32. Датою виконання звернення/запиту на інформацію є дата реєстрації в СЕД відповіді на нього.

IV. Особливості розгляду звернень та строки надання відповіді

33. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

34. Громадяни України мають право подавати звернення до Національного банку особисто або через законного представника/уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України.

35. Звернення, що надходить до Національного банку, підлягає обов'язковій класифікації відповідно до видів, установлених статтею 3 Закону про звернення: пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга.

36. У зверненні має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;
- 4) електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь, відомості про інші засоби зв'язку з нею [для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку, та електронного звернення].

37. Рішення, прийняте під час розгляду звернення, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

38. Особа, яка подала звернення, має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

39. Національний банк не розглядає:

- 1) звернення, оформлення якого не відповідає вимогам статті 5 Закону про звернення та таке, яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Таке звернення повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом про звернення;

2) звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), з якого неможливо встановити авторство. Таке звернення є анонімним;

3) повторне звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше звернення вирішено по суті;

4) скаргу на рішення, що оскаржувалося, подану з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону про звернення;

5) звернення, якщо питання, що порушуються в ньому, не належить до функцій Національного банку, визначених Законом України “Про Національний банк України”, та належать до компетенції іншого органу, установи (організації).

Рішення про припинення розгляду звернення, визначеного в підпунктах 3, 4 пункту 39 розділу IV цієї Інструкції, приймає керівництво Національного банку. Про прийняте рішення повідомляється особа, яка подала таке звернення.

40. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

41. Особа, яка подає (подала) звернення, що містить ненормативну лексику, погрози, наклеп і образи, дискредитацію керівництва Національного банку та його посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, попереджається про відповідальність, передбачену законодавством України, за подання такого звернення.

42. Звернення розглядається та вирішується в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Національного банку, а те, що не потребує додаткових вивчення і перевірки, – не пізніше ніж 15 днів із дня його надходження.

Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це особі, яка подала таке звернення), якщо для вирішення порушених питань потрібно провести детальну перевірку інформації, викладеної у зверненні, надіслати запит (запити) до фінансових чи інших установ (організацій), державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк, отримати та опрацювати значний обсяг документів, уключаючи архівні, або здійснити розрахунки.

43. Національний банк у разі потреби надсилає письмовий запит до фінансових чи інших установ (організацій), державне регулювання та нагляд за

діяльністю яких він здійснює, із зазначенням строку надання відповіді Національному банку, який не має перевищувати 10 календарних днів із дня його надсилання.

44. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

45. Рішення про продовження строку розгляду приймає керівництво Національного банку.

46. Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити інший орган, установу (організацію), надається в строки, визначені Законом про звернення, якщо інше не передбачено законодавством України.

47. 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, передаються на розгляд керівництва Національного банку згідно з розподілом функціональних обов'язків і розглядається відповідно до Законів України “Про статус народного депутата України”, “Про статус депутатів місцевих рад”, “Про комітети Верховної Ради України”.

48. Відповідь за результатами розгляду звернення (пропозиції, заяви, скарги), що надійшло в інтересах громадянина від народного депутата України або депутата місцевої ради, комітету Верховної Ради України, надається авторові за підписом керівництва Національного банку.

49. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни, жінок, яким присвоєно почесне звання “Мати-героїня”, розглядаються Головою Національного банку, а в разі його відсутності – особою, на яку покладено виконання обов'язків Голови Національного банку.

Звернення осіб, які мають установлені законодавством України пільги, розглядаються першочергово.

V. Особливості розгляду запитів на інформацію та строки надання відповіді

50. Фізична або юридична особа, або об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень, має право звернутися до Національного банку із запитом на інформацію незалежно від того,

стосується ця інформація її або його особисто чи ні без пояснення причини подання такого запиту.

51. Запит на інформацію має містити:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові або найменування запитувача;
- 2) поштову адресу або електронну поштову адресу, а також номер засобу зв'язку (контактний телефон), якщо такий є;
- 3) загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит.

52. Національний банк відмовляє в задоволенні запиту на інформацію в таких випадках:

- 1) Національний банк не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством України, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;
- 2) інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом відповідно до частини другої статті 6 Закону про публічну інформацію;
- 3) особа, яка подала запит на інформацію, не відшкодувала фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком цієї інформації;
- 4) не дотримано вимог щодо оформлення запиту на інформацію, передбачених у пунктах 17, 18 та 23 розділу III цієї Інструкції.

53. Національний банк має право відстрочити розгляд запиту на інформацію в разі настання обставин непереборної сили, унаслідок яких запитувана інформація не може бути надана в передбачені Законом про публічну інформацію строки.

54. Рішення про відмову або відстрочку в задоволенні запиту на інформацію доводиться до відома особи, яка його подала, у письмовій формі з викладенням мотивованої підстави відмови або причин, у зв'язку з якими запит на інформацію не може бути задоволений у встановлений законом строк, роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення, а також із викладенням іншої інформації, передбаченої частинами четвертою та сьомою статті 22 Закону про публічну інформацію.

55. Відповідь на запит на інформацію надається не пізніше п'яти робочих днів із дня його надходження. Строк розгляду запиту на інформацію може бути продовжено (із повідомленням про це особи, яка подала цей запит на інформацію) до 20 робочих днів у разі потреби:

- 1) надання великого обсягу інформації або пошуку інформації серед значної кількості даних;
- 2) залучення до аналітичної роботи з пошуку та збору запитуваної інформації декількох підрозділів Національного банку;
- 3) відшкодування фактичних витрат на копіювання або друк інформації, що запитується.

VI. Організація проведення особистого прийому в Національному банку

56. Особистий прийом у Національному банку проводиться:

- 1) керівництвом Національного банку відповідно до розподілу функціональних обов'язків (далі – керівник);
- 2) уповноваженими службовими особами Національного банку.

57. Особистий прийом фізичних осіб, які не є громадянами України, проводиться в порядку, визначеному в розділі VI цієї Інструкції.

Участь законного представника/уповноваженої особи та додаткова участь осіб, які перебувають у родинних зв'язках із громадянами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки.

58. Особистий прийом проводиться за попереднім записом згідно з графіком особистого прийому (далі – графік), що затверджується Головою Національного банку або особою, на яку покладено виконання обов'язків Голови Національного банку.

Інформація про порядок проведення особистого прийому та графік розміщуються на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду громадянами місцях.

59. Запис на особистий прийом у Національному банку здійснюється:

- 1) через “гарячу лінію”;
- 2) особисто або через законного представника/уповноважену особу в Центрі прийому громадян (або іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян);
- 3) шляхом заповнення відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

60. Запис на особистий прийом припиняється за п’ять робочих днів до дати його проведення.

61. Національний банк відмовляє в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз’яснень щодо причин відмови за таких підстав:

- 1) повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Національному банку і було вирішено під час особистого прийому або на яке надавалася письмова відповідь;

- 2) звернення, у якому повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення/запиту на інформацію або, якщо з часу його надходження минув визначений Законом про звернення чи Законом про публічну інформацію строк розгляду, проте відповідь не надавалася;

- 3) оскарження рішення про припинення або відмову в розгляді та вирішенні звернення, відмову або відстрочку в задоволенні запиту на інформацію;

- 4) зміст порушеного питання не належить до функцій Національного банку, визначених Законом України “Про Національний банк України”, та належить до компетенції іншого органу, установи (організації) або не містить інших даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень Національним банком чи його посадовою (службовою) особою.

Особі, яка звертається з питань, згідно з підпунктами 1–3 пункту 61 розділу VI цієї Інструкції, пропонується подати (викласти) їх у формі письмового звернення до Національного банку.

62. Повторний особистий прийом із питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, проводиться, якщо питання не були вирішені під час попереднього особистого прийому.

63. Особі, яка звертається з питання особистого прийому вперше, пропонується записуватися до уповноваженої службової особи Національного банку.

Особу, яка не згодна на особистий прийом уповноваженою службовою особою Національного банку, записують на найближчий особистий прийом до керівника.

64. Особі, яка записується на особистий прийом до керівника для оскарження дій або рішень фінансової чи іншої установи (організації), державне регулювання та нагляд за діяльністю якої здійснює Національний банк, та якщо немає рішення цієї установи (організації) з порушеного питання, то пропонується звернутися до фінансової чи іншої установи (організації), державне регулювання та нагляд за діяльністю якої здійснює Національний банк, з метою отримання цього рішення.

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

66. Національний банк здійснює відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.

Повідомлення про відео- та аудіофіксацію особистого прийому розміщуються на інформаційних стендах у приміщенні, в якому проводиться особистий прийом, і доводяться до відома осіб, записаних на особистий прийом, перед його початком.

67. Громадянин та/або законний представник/уповноважена особа під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання або адресу, за якою особі може бути вручена офіційна кореспонденція;
- 3) номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку з ним;
- 4) зміст порушеного питання;

5) найменування фінансових чи інших установ (організацій), до яких з цього питання раніше громадянин/законний представник/уповноважена особа звертався/зверталася, яке було прийнято рішення.

З'ясування інших відомостей, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

68. Особі під час запису на особистий прийом надають інформацію про:

- 1) дату, час і місце проведення особистого прийому;
- 2) потребу мати із собою документи, що посвідчують особу;
- 3) порядок надання доступу до приміщень Національного банку відповідно до вимог пропускового та внутрішньооб'єктового режиму в адміністративних будівлях Національного банку;
- 4) можливу зміну послідовності особистого прийому керівником/уповноваженою службовою особою Національного банку, яка його проводить;
- 5) попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі потреби під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;
- 6) ліміт часу на прийом (30 хвилин).

Інформація про особистий прийом надається особі, яка подала заявку шляхом заповнення відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, під час остаточного погодження дати та часу проведення особистого прийому залежно від обраного цією особою способу відправлення відповіді (засобами телефонного зв'язку або на електронну поштову адресу).

69. 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.

70. Особистий прийом проводиться в громадській приймальні Національного банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися особистий прийом).

71. Громадянин пред'являє документ, що посвідчує його особу, з метою отримання доступу до приміщення Національного банку, у якому проводиться особистий прийом.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

72. Присутність представників засобів масової інформації під час особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому заздалегідь погоджуються з підрозділами безпеки та комунікацій і керівником або уповноваженою службовою особою Національного банку, який (яка) проводить особистий прийом.

73. Керівник або уповноважена службова особа Національного банку під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

74. Працівник Національного банку, який супроводжує проведення особистого прийому, за потреби здійснює оформлення письмового звернення від імені громадянина з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис (якщо є фізична можливість підписати).

75. Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення громадян.

VII. Інформування про організацію роботи зі зверненнями/запитами на інформацію в Національному банку

76. Інформування про організацію роботи зі зверненнями/запитами на інформацію здійснюється шляхом розміщення інформації про порядок подання та стан їх розгляду на сторінках офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у громадській приймальні Національного банку (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян).

77. До інформації про порядок подання звернення/запиту на інформацію належить:

1) адреси для листування та подання письмових звернень/запитів на інформацію;

- 2) номер “гарячої лінії” та режим її роботи;
- 3) вимоги щодо викладення усних звернень/запитів на інформацію;
- 4) вимоги щодо оформлення письмових звернень/запитів на інформацію, строки їх розгляду;
- 5) форма звернення/запиту на інформацію, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку;
- 6) форма електронного звернення/запиту на інформацію та електронної заявки для запису на особистий прийом;
- 7) номер телефону для запису на особистий прийом, адреса громадської приймальні Національного банку (або іншого приміщення, в якому може проводитися особистий прийом), графік особистого прийому, витяг із розпорядчого акта Національного банку з питань організації проведення особистого прийому в Національному банку, пам’ятка для осіб, які звертаються на особистий прийом до керівника та уповноважених службових осіб Національного банку.

78. Інформування про стан розгляду Національним банком отриманих за відповідний період звернень і запитів на інформацію, про роботу з проведення особистого прийому та зміст порушених у зверненнях питань здійснюється шляхом розміщення цієї інформації на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

Начальник Управління захисту
прав споживачів фінансових послуг

Ольга ЛОБАЙЧУК