

## **Організація проведення особистого прийому в Національному банку України**

Особистий прийом у Національному банку України (далі – Національний банк) проводиться:

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

Особистий прийом фізичних осіб, які не є громадянами України, проводиться в тому самому порядку, що й особистий прийом громадян України.

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.

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.

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.

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

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 України “Про звернення громадян” чи Законом України “Про доступ до публічної інформації” 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, пропонується подати (викласти) їх у формі письмового звернення до Національного банку.

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

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.

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.

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.

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.

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.

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 пропускного 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;

б) 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).

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.

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

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.

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.

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).

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).

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.