

Витяг з постанови Правління  
Національного банку України  
від 01 березня 2018 року № 18

Особистий прийом громадян

Особистий прийом громадян (далі – особистий прийом) у Національному банку проводиться:

- 1) керівництвом Національного банку відповідно до розподілу функціональних обов'язків;
- 2) службовими особами Національного банку.

Особистий прийом проводиться тільки за попереднім записом згідно з графіками особистого прийому громадян (далі – графіки), що затверджуються Головою Національного банку або особою, яка виконує його обов'язки. Інформація про порядок особистого прийому та графіки розміщуються в підрозділі “Звернення громадян” розділу “Контакти” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для вільного огляду громадянами місцях.

Громадянинові, який звертається з питання особистого прийому вперше, пропонується записуватися до службової особи Національного банку. Громадянина, який не згоден на особистий прийом службовою особою Національного банку, записують на найближчий особистий прийом до керівництва Національного банку відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

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 доступних для вільного огляду громадянами місцях і доводяться до відома громадян перед початком особистого прийому.

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

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

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання;
- 3) зміст порушеного питання;

4) до яких установ/організацій з цього питання раніше звертався, яке було прийнято рішення;

5) номер телефону для зв'язку.

Національний банк відмовляє громадянинові 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 по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону;

3) звернення громадянина, визнаного судом недієздатним (за винятком випадків, якщо від його імені діє уповноважена особа).

Особистий прийом іноземних громадян та осіб без громадянства здійснюється на загальних засадах.

Особистий прийом проводиться в громадській приймальні Національного банку, а також в інших приміщеннях, визначених керівництвом Національного банку. Громадянин пред'являє документ, що посвідчує його особу, для здійснення доступу до приміщення Національного банку, у якому проводиться особистий прийом.

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

Участь уповноваженої особи та/або осіб, які перебувають у родинних стосунках з громадянами, дозволяється після пред'явлення ними документів, що підтверджують повноваження та/або родинні зв'язки. 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 з питань безпеки та комунікацій і службовою особою Національного банку, яка проводить особистий прийом.

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