



**Правління Національного банку України**  
**ПОСТАНОВА**

01 березня 2018 року

м. Київ

№ 18

Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України

Відповідно до статей 7, 15 та 56 Закону України “Про Національний банк України”, Закону України “Про звернення громадян”, з метою удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Інструкцію про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України, що додається.

2. Визнати такою, що втратила чинність, постанову Правління Національного банку України від 13 квітня 2017 року № 32 “Про затвердження Інструкції про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку України”.

3. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на заступника Голови Національного банку України Борисенка Р. М.

4. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування.

В. о. Голови

Я. В. Смолій

Інд. 61

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Правління  
Національного банку України  
від 01 березня 2018 року № 18

Інструкція  
про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян  
у Національному банку України

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція визначає порядок організації розгляду звернень громадян та надання відповідей на них, вимоги щодо організації і проведення особистого прийому громадян, порядок інформування громадян про роботу з їх зверненнями в Національному банку України.

2. Ця Інструкція розроблена відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України “Про звернення громадян” (далі – Закон) з урахуванням вимог Закону України “Про захист персональних даних”, інших законів України, актів Президента України, нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України, розпорядчих актів Національного банку України (далі – Національний банк) з питань звернень громадян.

3. Подання (надсилання) громадянином звернення до Національного банку передбачає його згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України “Про захист персональних даних” під час опрацювання звернень Національним банком та їх поширення в разі надсилання за належністю.

II. Організація розгляду звернень громадян  
і надання відповідей на них

4. Громадяни України мають право подавати звернення до Національного банку особисто або через уповноважену особу.

Звернення від неповнолітнього або недієздатного громадянина подається уповноваженою особою.

5. Особа, яка не є громадянином України і законно перебуває на її території, має право подавати звернення до Національного банку як і громадянин України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

6. Громадянин надсилає або подає (викладає) звернення до Національного банку:

- 1) засобами поштового зв'язку;
- 2) засобами електронного зв'язку (далі – електронне звернення);
- 3) особисто або через уповноважену особу;
- 4) через органи державної влади, інші державні органи, установи, організації;
- 5) через засоби масової інформації;
- 6) під час особистого прийому громадян;
- 7) на універсальну телефонну “гарячу лінію” Національного банку (далі – “гаряча лінія”).

7. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне) і викладається в усній або письмовій формах.

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

9. Національний банк приймає та розглядає звернення громадян, оформлення яких відповідає вимогам Закону.

Звернення адресується Національному банку або Голові Національного банку, першому заступникові або заступникам Голови Національного банку (далі – керівництво Національного банку). У зверненні громадянин зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адресу для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

10. Письмове звернення в паперовій формі друкується або пишеться від руки розбірливо, підписується громадянином (групою громадян) із зазначенням дати.

11. Електронне звернення оформляється відповідно до вимог, визначених пунктом 9 розділу II цієї Інструкції.

Електронне звернення додатково до вимог, визначених у пункті 9 розділу II цієї Інструкції, повинно містити електронну поштову адресу, на яку громадянинові надсилається відповідь (далі – електронна поштова адреса), відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу). Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail) Національного банку (далі – корпоративна електронна пошта). Зразок форми електронного звернення, що надсилається на корпоративну електронну пошту, розміщений у підрозділі “Звернення громадян” розділу “Контакти” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу корпоративної електронної пошти в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

12. Усне звернення викладається громадянином під час особистого прийому або надходить на “гарячу лінію”, яка створена з метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до Національного банку та поліпшення зворотного зв'язку з ними.

“Гаряча лінія” працює цілодобово в режимі аудіозапису. Прослуховування та опрацювання усних звернень відбувається щодня в робочі дні та години, а саме: понеділок – четвер з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 18.00; п'ятниця – з 09.00 до 13.00 та з 13.45 до 16.45.

В усному зверненні на “гарячу лінію” громадянин зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку надсилається відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) електронну поштову адресу, якщо на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, у якому міститься інформація щодо банку, пункту обміну валют, установи (організації), діяльності/бездіяльності яких стосується звернення.

13. Національний банк попередньо опрацює та централізовано реєструє звернення громадян у день їх надходження засобами системи електронного документообігу (далі – СЕД), а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження.

14. Реєстрація звернення полягає в присвоєнні реєстраційного номера та дати реєстрації після введення в СЕД інформації про громадянина (прізвища, імені, по батькові, місця проживання/адреси для листування, контактного телефону, електронної поштової адреси), короткого змісту порушеного питання. Реєстраційний номер складається з початкової літери прізвища, порядкових номерів справи та звернення громадянина, порядкового номера звернення в СЕД у межах календарного року.

15. Громадянин, який зазначив у зверненні номер мобільного телефону, після реєстрації отримує смс-повідомлення про дату та реєстраційний номер звернення.

16. Штрих-код або реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення проставляється на вимогу громадянина, який власноруч подав звернення до Національного банку в паперовій формі. Цей примірник (копія) повертається громадянину, а перший залишається в Національному банку для розгляду та надання відповіді.

Інформація про реєстраційний номер і дату реєстрації електронного звернення повідомляється громадянину на електронну поштову адресу, якщо у зверненні не зазначено номера мобільного телефону.

17. Звернення, у якому порушується питання, що не належить до компетенції Національного банку, у строк, визначений Законом, пересилається за належністю до відповідного органу, банку, іншої установи, організації чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), про що водночас повідомляється громадянину. Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує керівник структурного підрозділу центрального апарату або відокремленого підрозділу, якому надані повноваження підписувати супровідні листи, відповіді на звернення громадян, а також проводити особистий прийом громадян (далі – службова особа Національного банку).

18. Національний банк не розглядає:

1) звернень громадян, оформлення яких не відповідає вимогам статті 5 Закону та таких, які не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються громадянам з відповідними роз'ясненнями в строки, визначені Законом, а їх копії залишаються в справах громадян;

2) звернень громадян без зазначення місця проживання, не підписаних авторами, таких, з яких неможливо встановити авторство. Звернення є анонімними;

3) звернень громадян, надісланих (поданих) особою, визнаною судом недієздатною;

4) повторних звернень від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;

5) скарг на рішення, що оскаржувалося, поданих з порушенням строків, визначених у статті 17 Закону;

б) звернень громадян на “гарячу лінію”, які не відповідають вимогам, визначеним у пункті 12 розділу II цієї Інструкції, і таких, що містять ненормативну лексику, образи, погрози, дискредитацію керівництва Національного банку та інших посадових осіб, заклики до розпалювання національної, расової та релігійної ворожнечі.

19. Рішення щодо припинення розгляду звернення, визначеного у підпункті 4 пункту 18 розділу II цієї Інструкції, приймає керівництво Національного банку, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Звернення, надіслане до Національного банку після прийняття рішення про припинення його розгляду, долучається до справи громадянина без розгляду.

20. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання “Мати-героїня”, розглядаються Головою Національного банку, а в разі його відсутності – особою, яка виконує його обов’язки.

21. Громадянин має право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненні фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

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

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

24. Національний банк письмово повідомляє громадянину про результати розгляду звернення.

25. Відповідь на звернення громадянина оформляється на бланку Національного банку, надається відповідно до Закону України “Про засади

державної мовної політики” та може бути викладена в перекладі мовою спілкування громадянина.

26. Відповідь на колективне звернення громадян надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших громадян або на адресу громадянина, поштова адреса якого зазначена першою.

27. Відповідь за результатами розгляду звернення громадянина надається за підписом керівництва Національного банку або службової особи Національного банку.

28. Відповідь за результатами розгляду звернення народного депутата України, запиту народного депутата України, комітету Верховної Ради України, що надійшли в інтересах громадянина, надається авторові за підписом керівництва Національного банку.

29. Відповідь на звернення громадянина надсилається засобами поштового зв'язку як рекомендоване поштове відправлення.

Копія відповіді, яка створюється шляхом сканування оригіналу в паперовій формі та засвідчується в установленому порядку, надсилається на прохання громадянина на його електронну поштову адресу.

### III. Строки розгляду звернень громадян

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

31. Строк розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це громадянинові), якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненні, надіслати запити до банків України та отримати на них відповіді, опрацювати матеріали, що стосуються різних напрямів діяльності Національного банку, значний обсяг документів, включаючи архівні, або здійснити розрахунки.

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

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

33. Відповідь на звернення, про результати розгляду якого необхідно повідомити іншу установу чи організацію, надається в строки, визначені Законом, якщо інше не передбачено відповідними законодавчими актами.

34. Строки розгляду звернень громадян обчислюються в календарних днях починаючи з дати надходження (реєстрації) звернення.

Останнім днем строку розгляду звернення є наступний робочий день, якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день.

Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації в СЕД остаточної відповіді на нього.

35. Звернення, запити народного депутата, групи народних депутатів України, комітету Верховної Ради України, що надійшли разом зі зверненням громадянина, передаються на розгляд керівництва Національного банку згідно з розподілом функціональних обов'язків між Головою Національного банку, його першим заступником і заступниками (далі – розподіл функціональних обов'язків) і розглядається відповідно до Закону України “Про статус народного депутата України”.

36. Депутатське звернення, депутатський запит або лист депутата місцевої ради, що надійшли в інтересах громадян, розглядаються в порядку, передбаченому Законом України “Про статус депутатів місцевих рад”.

37. Звернення є розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь громадянину та адресатові, який надіслав звернення на розгляд до Національного банку з проханням проінформувати про результати розгляду.

#### IV. Особистий прийом громадян

38. 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.

39. 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.

40. Громадянину, який звертається з питання особистого прийому вперше, пропонується записуватися до службової особи Національного банку.



41. 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.

42. Громадянинові на його вимогу надається засвідчена належним чином та роздрукована на паперовому носії резолюція керівництва щодо проведення особистого прийому службовою особою Національного банку, якщо на неї покладається проведення особистого прийому.

43. 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.

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

45. 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.

Не допускається з'ясування відомостей про громадянина, що не стосуються його звернення.

46. Громадянинові під час здійснення запису на особистий прийом надають інформацію про:

- 1) дату, час і місце особистого прийому;
- 2) необхідність наявності із собою документів, що посвідчують особу;

3) порядок здійснення доступу до приміщень Національного банку відповідно до вимог пропускного та внутрішньооб'єктового режиму в адміністративних будівлях;

4) визначення послідовності та можливу зміну послідовності особистого прийому керівництвом Національного банку/службовою особою Національного банку, яка його проводить;

5) попередню підготовку письмового звернення для подання його в разі необхідності під час особистого прийому;

6) вимоги до оформлення письмового звернення;

7) орієнтовний ліміт часу на прийом громадянина (двадцять хвилин).

47. Національний банк відмовляє громадянина 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).

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

49. Особистий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня", здійснюється в першочерговому порядку.

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

51. Особистий прийом проводиться в громадській приймальні Національного банку, а також в інших приміщеннях, визначених керівництвом Національного банку.

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

53. Громадянин пред'являє документ, що посвідчує його особу, для здійснення доступу до приміщення Національного банку, у якому проводиться особистий прийом.

54. 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.

55. 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.

56. 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).

57. Працівник Національного банку, який супроводжує проведення особистого прийому, за необхідності здійснює оформлення звернення від імені громадянина з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис.

58. 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.

#### V. Інформування щодо роботи зі зверненнями громадян

59. Інформування щодо роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому здійснюється шляхом:

1) опублікування на сторінці "Офіційне опублікування нормативно-правових актів" офіційного Інтернет-представництва нормативно-правових актів Національного банку, якими регламентується організація роботи зі зверненнями громадян у Національному банку;

2) розміщення відповідної інформації у підрозділі “Звернення громадян” розділу “Контакти” на сторінці офіційного Інтернет-представництва та на інформаційних стендах, розташованих у доступних для громадян місцях.

60. До інформації, зазначеної в підпункті 2 пункту 59 розділу V цієї Інструкції, належать:

- 1) номер “гарячої лінії” Національного банку та режим її роботи;
- 2) повідомлення для громадян, які звертаються на “гарячу лінію”;
- 3) вимоги до оформлення звернення громадянина, визначені Законом;
- 4) форма електронного звернення громадянина для надсилання на корпоративну електронну пошту;
- 5) номер телефону для запису громадян на особистий прийом, адреса громадської приймальні Національного банку, графіки особистого прийому громадян, витяг з нормативно-правового акта, який регламентує організацію роботи зі зверненнями громадян у частині організації особистого прийому;
- 6) стан розгляду звернень громадян Національним банком за відповідний період (розміщується тільки у підрозділі “Звернення громадян” розділу “Контакти” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку).

Директор Департаменту  
забезпечення діяльності  
Національного банку України

Я. В. Ільніцький

ПОГОДЖЕНО  
Заступник Голови  
Національного банку України

\_\_\_\_\_ Р. М. Борисенко  
(підпис)  
28 лютого 2018 року  
(дата)