



**Правління Національного банку України**

**ПОСТАНОВА**

13 квітня 2017 року

м. Київ

№ 32

**Про затвердження Інструкції  
про організацію роботи зі зверненнями громадян  
у Національному банку України**

Відповідно до статей 15 та 56 Закону України “Про Національний банк України”, Закону України “Про звернення громадян”, у зв’язку із впровадженням електронного документообігу в Національному банку України та з метою удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Інструкцію про організацію роботи зі зверненнями громадян у Національному банку України, що додається.

2. Визнати такими, що втратили чинність:

1) постанову Правління Національного банку України від 07 листопада 2013 року № 444 “Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України” (зі змінами), зареєстровану в Міністерстві юстиції України 28 листопада 2013 року за № 2034/24566;

2) постанову Правління Національного банку України від 22 червня 2015 року № 398 “Про внесення змін до Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України”.

3. Управлінню інформації та громадських комунікацій (Бондаренко Н. М.) розмістити постанову на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку України та забезпечити в установленому порядку інформування громадськості через засоби масової інформації.

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

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

Голова

В. О. Гонтарева

Інд. 61

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Правління  
Національного банку України  
13 квітня 2017 року № 32

Інструкція  
про організацію роботи зі зверненнями громадян  
у Національному банку України

I. Загальні положення

1. Ця Інструкція регулює приймання, попереднє опрацювання, реєстрацію, розгляд звернень громадян, здійснення контролю за їх розглядом, вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян, ведення діловодства за зверненнями громадян у центральному апараті, відокремленому підрозділі та юридичних особах (далі – підрозділи), створених Національним банком України (далі – Національний банк) для забезпечення його діяльності.

2. Ця Інструкція розроблена відповідно до 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, у яких порушуються питання роботи зі зверненнями громадян, розпорядчих актів Національного банку України з питань діловодства, архівної справи та звернень громадян.

3. Діловодство за зверненнями громадян ведеться централізовано, окремо від загального діловодства. Ведення діловодства за зверненнями громадян покладається на працівників відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян підрозділу діловодства Національного банку (далі – відділ контролю та роботи зі зверненнями громадян) та працівників, у посадових інструкціях яких зазначаються обов’язки з документування управлінської інформації.

4. Ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять інформацію з обмеженим доступом, здійснюється відповідно до законодавства України.

5. Подання (надсилання) громадянином звернення до Національного банку передбачає його згоду на оброблення і використання персональних даних відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”.

6. Забороняється надсилати скарги громадян на розгляд банкам України, іншим установам, організаціям та посадовим особам Національного банку, керівникам банків України, інших установ, організацій, дії або рішення яких оскаржуються.

## II. Організація розгляду та опрацювання звернень громадян

7. Громадяни мають право подавати звернення до Національного банку особисто або через уповноважену особу, якщо її повноваження оформлені відповідно до законодавства України. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

8. До Національного банку звернення громадян надсилаються та подаються (викладаються):

1) засобами поштового зв'язку;

2) на корпоративну електронну пошту (e-mail) Національного банку (далі – корпоративна електронна пошта) або шляхом заповнення електронної форми, розміщеної на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку;

3) через органи державної влади, інші державні органи, установи, організації;

4) через засоби масової інформації;

5) під час особистого прийому громадян;

6) на телефонну “гарячу лінію” Національного банку.

9. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), викладене в усній або письмовій формах.

10. За ознаками надходження звернення громадян поділяються на первинні, повторні, дублетні, неодноразові, масові:

1) первинні – це звернення від окремого громадянина (групи громадян), який (яка) уперше звернувся (звернулася) до Національного банку або не звертався (зверталася) протягом одного року після завершення діловодства за його (її) останнім зверненням;

2) повторні – це звернення, у яких:

питання, порушене в першому зверненні громадянина, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;

повідомляється про несвоєчасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством України строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Національному банку в установленому порядку;

3) дублетні – це звернення того самого громадянина (групи громадян) з того самого питання, надіслані різним адресатам на розгляд за належністю та надіслані ними до Національного банку;

4) неодноразові – це звернення громадянина (групи громадян), які надійшли до Національного банку з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду не закінчився;

5) масові – це звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

11. Звернення громадян, що надійшли до Національного банку, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день надходження засобами системи електронного документообігу (далі – СЕД), а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного після нього робочого дня.

12. Національним банком приймаються та розглядаються звернення громадян, оформлення яких відповідає вимогам Закону.

Звернення адресуються Національному банку або Голові Національного банку, першому заступникові або заступникам Голови Національного банку (далі – керівництво Національного банку). У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

13. Письмове звернення в паперовій формі має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

14. Електронні звернення громадян оформлюються відповідно до вимог, визначених пунктом 12 розділу II цієї Інструкції.

Звернення також має містити електронну поштову адресу, на яку громадянина може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним та спосіб відправлення відповіді на звернення (поштою або на e-mail). Застосування електронного цифрового підпису під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу корпоративної електронної пошти.

15. Попереднє опрацювання звернень громадян, яке проводиться працівниками відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян, включає:

1) перевірку відповідності оформлення звернень громадян вимогам, визначеним Законом;

2) визначення суті порушених громадянами питань, ознаки надходження звернення громадянина (первинне, повторне, дублетне, неодноразове, масове) та виду звернень громадян [пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга];

3) з'ясування належності порушених у зверненнях громадян питань до повноважень Національного банку;

4) здійснення розподілу звернень громадян на такі, що потребують обов'язкового розгляду керівництвом Національного банку, і такі, що передаються на розгляд безпосередньо до підрозділів.

16. Звернення громадян реєструються в електронній реєстраційній картці СЕД (далі – ЕРК СЕД).

17. Під час реєстрації кожному зверненню громадянина присвоюється реєстраційний номер шляхом проставляння реєстраційного штампа або штрих-коду та дати реєстрації.

Реєстраційний номер містить початкову літеру прізвища громадянина, порядковий номер справи, звернення громадянина, а також порядковий номер цього звернення в СЕД.

Реєстраційний номер може бути доповнено іншими позначеннями, що забезпечують пошук, аналізування, систематизацію і зберігання звернень громадян.

18. Звернення громадян, які надійшли в паперовій формі, після присвоєння реєстраційного номера підлягають скануванню та створенню електронної копії звернення з уведенням її до СЕД. Електронні копії звернень засвідчуються електронним цифровим підписом працівника, який реєструє звернення громадян.

Скануванню не підлягають додатки до звернень громадян, що містять персональні дані (копії паспортів громадян України, карток платників податків, підтвердні документи для виплати матеріальної допомоги тощо).

19. На зверненнях громадян, які надійшли на корпоративну електронну пошту, реєстраційний штамп не проставляється. Файл зі зверненням перейменовується відповідно до номера звернення громадянина в СЕД, розміщується в ЕРК СЕД та засвідчується електронним цифровим підписом працівника, який реєструє звернення громадян.

20. На вимогу громадянина, який подав звернення до Національного банку в паперовій формі, на першому аркуші копії (другого примірника) звернення проставляється реєстраційний штамп. Така копія повертається громадянинуві.

На прохання громадянина, який надіслав електронне звернення, інформація про реєстраційний номер та дату реєстрації звернення повідомляється на його електронну адресу (e-mail).

21. Звернення громадян, що містять питання, розгляд яких належить до повноважень Національного банку, після реєстрації надсилаються на розгляд керівництва Національного банку та керівників підрозділів в електронній формі засобами СЕД.

22. Зареєстровані звернення громадян у паперовій формі після створення електронних копій залишаються у відділі контролю та роботи зі зверненнями громадян. У разі необхідності звернення громадян можуть бути видані головному виконавцю, який після завершення роботи повертає їх до відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян.

23. Звернення громадян, що містять на конвертах помітки “Особисто”, “Конфіденційно”, не підлягають розкриттю і передаються адресатам у нерозкритому вигляді. Реєстраційний штамп проставляється безпосередньо на конверті.

24. Після розкриття конверта адресатом звернення повертаються до відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян для введення до ЕРК СЕД суті порушеного питання (короткого змісту звернення) та надсилання для розгляду згідно з резолюцією керівництва Національного банку.

25. Звернення громадян, у яких не викладено суть питання, не передаються керівникам підрозділів для подальшого розгляду, а повертаються громадянам відділом контролю та роботи зі зверненнями громадян з відповідними роз’ясненнями згідно зі строками та вимогами, визначеними статтею 5 Закону.

26. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, то воно протягом п’яти днів відповідно до статті 7 Закону повертається громадянинуві з відповідними роз’ясненнями.

Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції Національного банку, то такі звернення в той самий термін надсилаються за

належністю до відповідного органу, банку, іншої установи, організації чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), про що одночасно повідомляється громадянину. Створена та введена до СЕД електронна копія такого звернення залишається в справі громадянина.

Супровідні листи надсилаються за підписом керівників підрозділів Національного банку, яким надані відповідні повноваження.

27. Поширення персональних даних під час надсилання звернення громадянина здійснюється на підставі вимог статті 7 Закону та з метою забезпечення прав громадянина, передбачених Законом.

28. Якщо звернення громадян з поміткою “Особисто” або “Конфіденційно” адресовані Голові Національного банку, то після реєстрації вони передаються для розкриття підрозділу з питань безпеки Національного банку. Подальший розгляд таких звернень здійснюється в порядку, визначеному пунктами 18, 19, 21, 22 розділу II цієї Інструкції.

29. Розгляду в Національному банку не підлягають:

1) звернення громадянина, оформлене без дотримання вимог, зазначених у статті 5 Закону, або яке не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення. Таке звернення повертається громадянину з відповідними роз’ясненнями відповідно до пунктів 25, 26 розділу II цієї Інструкції. Електронна копія звернення залишається в справі громадянина;

2) звернення громадянина без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, – воно визнається анонімним;

3) звернення особи, визнаної судом недієздатною;

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

5) скарги на рішення, що оскаржувалося, подані з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону.

30. Рішення про припинення розгляду звернень, визначених у пункті 29 розділу II цієї Інструкції, приймається керівництвом Національного банку, про що повідомляється громадянам, які подали звернення.

У разі подальшого надходження до Національного банку звернень громадян, щодо яких прийнято рішення про припинення розгляду, такі звернення долучаються до справ громадян без розгляду.



31. Стосовно кожного звернення керівництвом Національного банку або керівниками підрозділів не пізніше ніж у дводенний строк вчиняється одна з таких дій:  
прийняття до розгляду;  
надсилання за належністю;  
залишення без розгляду.

32. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання “Мати-героїня”, передаються на розгляд Голови Національного банку, а в разі його відсутності – особи, яка виконує його обов’язки.

33. Якщо у зверненні громадянина разом з питаннями, що належать до компетенції Національного банку, порушуються питання, розгляд яких належить до компетенції органів державної влади, банків, установ, то відповідь на таке звернення має містити інформацію, до яких органів державної влади, установ, організацій громадянин має звертатися для вирішення цих питань.

34. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки, викладених у зверненнях фактів, якщо це не суперечить вимогам законодавства України.

Можливість присутності громадян під час розгляду їх звернень визначається керівником підрозділу, у якому опрацьовується звернення.

35. Рішення, прийняті в результаті розгляду звернень громадян, мають бути мотивованими, відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових та розпорядчих актів Національного банку.

36. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненнях, доводяться до відома громадян у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

37. Про результати розгляду звернень громадян їм повідомляється письмово чи усно (у разі звернення на телефонну “гарячу лінію” або під час особистого прийому, якщо громадянином не подається письмове звернення).

38. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян надається відповідно до законодавства про мови та може бути викладена в перекладі мовою спілкування заявника. Рішення щодо необхідності перекладу відповіді приймається керівником підрозділу, у якому опрацьовується звернення.

39. Відповідь на колективне звернення громадян надається на адресу контактної особи для повідомлення нею інших громадян. Якщо контактну особу не

визначено, то відповідь надається на адресу громадянина, поштова адреса якого зазначена першою.

40. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян надається за підписом керівництва або керівників підрозділів, яким Головою Національного банку надано право підписувати відповіді.

41. Листи-відповіді на звернення громадян оформлюються на бланках Національного банку.

На прохання громадян на їх електронні звернення можуть надсилатися засвідчені в установленому порядку електронно-цифровим підписом копії листів-відповідей в електронній формі, які створюються шляхом сканування оригіналу відповіді в паперовій формі.

42. Відповіді за результатами розгляду звернень народних депутатів України, запитів народних депутатів України, Комітетів Верховної Ради України, що надійшли в інтересах громадян, надаються за підписом керівництва Національного банку.

43. Звернення громадян, що надходять від державної установи “Урядовий контактний центр”, розглядаються з урахуванням вимог Порядку взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову “гарячу лінію”, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898 (зі змінами).

44. Усі звернення, що надходять від державної установи “Урядовий контактний центр”, розглядаються та опрацьовуються в порядку, визначеному цією Інструкцією.

45. Інформація про результати розгляду звернень громадян Національним банком уноситься працівниками відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян до бази даних державної установи “Урядовий контактний центр” разом з електронною копією відповіді, яка надавалася громадянину не пізніше наступного робочого дня після надання відповіді громадянам.

### III. Здійснення контролю за розглядом звернень громадян

46. Усі зареєстровані звернення громадян підлягають контролю.

Централізований контроль за строками розгляду звернень та виконанням завдань, наданих під час особистого прийому громадян керівництвом Національного банку, покладається на відділ контролю та роботи зі зверненнями громадян і здійснюється відповідно до типових процедур організації контролю в Національному банку.

47. Контроль за розглядом звернень громадян покладається на керівників підрозділів або представників Національного банку в регіонах України, які зобов'язані забезпечити своєчасний, об'єктивний і повний розгляд звернень громадян та виконання прийнятих щодо них рішень.

48. У підрозділах контроль за дотриманням строків розгляду здійснює працівник, у посадовій інструкції якого зазначаються обов'язки з документування управлінської інформації.

49. Контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян здійснюється в СЕД із застосуванням попереджувального, поточного та поетапного видів контролю.

50. Стан контролю за розглядом звернень громадян та виконанням резолюцій керівництва Національного банку (керівників підрозділів) стосовно них відображається в ЕРК СЕД.

51. Інформація про стан виконавської дисципліни в частині розгляду звернень громадян щотижнево готується для подання керівництву Національного банку.

52. Звернення громадян розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня надходження до Національного банку, а ті, що не потребують додаткового вивчення і перевірки, – невідкладно, але не пізніше ніж 15 днів із дня їх отримання.

53. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення.

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

54. Рішення про продовження строку розгляду звернення приймає Голова Національного банку або заступник Голови Національного банку, який здійснює загальне керівництво діяльністю підрозділу, на розгляді в якому перебуває звернення, на підставі письмової пропозиції головного виконавця не пізніше ніж за три дні до закінчення початкового строку.

55. Якщо про результати розгляду звернення громадянина необхідно повідомити іншу установу чи організацію, то відповідь на таке звернення надається в строки, визначені Законом, якщо інше не передбачено відповідними законодавчими актами.

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

Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день.

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

57. Звернення, запити народного депутата, групи народних депутатів України, комітету Верховної Ради України, що надходять разом із зверненнями громадян, передаються на розгляд Голови Національного банку, заступників Голови Національного банку згідно з розподілом функціональних обов'язків, а в разі його (їх) відсутності – особи, яка виконує його (їх) обов'язки.

58. Звернення, запити народного депутата, групи народних депутатів України, комітету Верховної Ради України, що надходять разом із зверненнями громадян, розглядаються відповідно до вимог Закону України “Про статус народного депутата України”.

59. Депутатські звернення, депутатські запити та листи депутатів місцевих рад, що надійшли в інтересах громадян, розглядаються в порядку, передбаченому Законом України “Про статус депутатів місцевих рад”.

60. Звернення громадян є розглянутими, якщо авторам звернень та в разі необхідності адресатам, які надіслали звернення громадян на розгляд до Національного банку, надані письмові відповіді на усі порушені питання.

61. Інформація про дати та номери відповідей на звернення громадян уноситься до СЕД працівниками, у посадових інструкціях яких зазначаються обов'язки з документування управлінської інформації, у разі їх відсутності – головними виконавцями.

62. Відповідальний працівник відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян після здійснення перевірки інформації щодо наявності введених до СЕД електронних копій відповідей на звернення громадян доповнює її результатами розгляду звернень, знімає звернення з контролю.

63. Звернення громадян, за якими не прийнято рішень, не надано остаточних відповідей, з контролю не знімаються.

#### IV. Особистий прийом громадян

64. Особистий прийом громадян проводиться керівництвом Національного банку відповідно до розподілу функціональних обов'язків або за його резолюцією керівниками підрозділів чи уповноваженими ними посадовими особами.

65. Особистий прийом громадян здійснюється лише за попереднім записом згідно з графіком, який затверджується Головою Національного банку.

Інформація про порядок і графік особистого прийому громадян керівництвом Національного банку розміщується на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку та на інформаційних стендах.

66. Громадянам, які звертаються з питання особистого прийому вперше, та тим, які раніше взагалі не зверталися до Національного банку, пропонується записуватися на особистий прийом до керівників підрозділів.

67. У разі незгоди на особистий прийом уповноваженою посадовою особою громадянин може записатися на наступний особистий прийом згідно з графіком.

68. На вимогу громадян їм може надаватися засвідчена належним чином роздрукована на паперовому носії інформація щодо делегування повноважень на проведення особистого прийому, яка міститься в електронній картці обліку особистого прийому громадян.

69. З метою забезпечення прозорості особистого прийому громадян та дотримання під час його проведення заходів безпеки в Національному банку здійснюється відеозапис. Повідомлення про відеофіксацію особистого прийому розміщуються на інформаційних стендах у доступних для вільного огляду громадянами місцях.

70. Запис громадян на особистий прийом проводиться працівниками відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян і припиняється за п'ять робочих днів до дати проведення особистого прийому.

71. Під час запису на особистий прийом у громадян з'ясовується така інформація:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання;
- 3) зміст порушеного питання;
- 4) до кого з цього питання громадянин раніше звертався, яке було прийнято рішення;
- 5) номер телефону для зв'язку.

Зазначена інформація вноситься до картки обліку особистого прийому громадян.

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

Аналогічну інформацію надають представники інтересів громадян, якщо їх повноваження оформлені в установленому порядку.

72. Громадянам 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 громадян до приміщень Національного банку відповідно до вимог пропускового та внутрішньооб'єктового режиму в адміністративних будівлях;
- 4) визначення послідовності прийому громадян у день особистого прийому посадовою особою, яка його проводить;
- 5) підготовку письмового звернення для подання під час особистого прийому та вимоги до його оформлення;
- 6) орієнтовний ліміт часу на прийом одного громадянина (двадцять хвилин).

73. У записі на особистий прийом громадянам може бути відмовлено за таких підстав:

- 1) повторне звернення одного й того самого громадянина 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 статтею 17 Закону;
- 3) звернення особи, визнаної судом недієздатною (за винятком випадків, якщо від імені особи діє офіційно призначений представник, повноваження якого оформлені в установленому законодавством України порядку).

Громадянам надаються обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в записі на особистий прийом.

74. Забороняється відмовляти громадянам у 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.

75. У першочерговому порядку здійснюється прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання “Мати-героїня”.

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

77. Для особистого прийому громадян облаштовуються спеціальні кімнати, які обладнуються необхідною оргтехнікою. Особистий прийом громадян може проводитися в інших приміщеннях, визначених керівництвом Національного банку.

78. Повторний прийом громадян з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому або порушувалися в письмових зверненнях, проводиться, якщо питання не були вирішені по суті.

У разі повторного запису громадян на особистий прийом з питань, які вже розглядалися під час особистого прийому, до відповідного підрозділу надсилаються копії матеріалів щодо попередніх звернень.

79. Для здійснення доступу до приміщення Національного банку, у якому проводиться особистий прийом, громадяни повинні пред'явити документи, що посвідчують особу.

80. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та повноваження.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

81. Посадова особа під час проведення особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України та нормативно-правових, розпорядчих актів Національного банку обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).

82. Інформація про громадянина, короткий зміст питань, з якими він звернувся, і результати їх розгляду вносяться до електронної картки обліку особистого прийому громадян.

83. Якщо громадянину з обмеженими фізичними можливостями необхідно під час особистого прийому подати письмове звернення, але він не може оформити його самостійно, то оформлення звернення здійснює працівник відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян. Зачитане вголос звернення з поміткою: “Записано з моїх слів та зачитано” подається громадянину на підпис.

84. 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.

85. На письмових зверненнях громадян, поданих під час особистого прийому, проставляється штамп, у якому зазначається найменування “Національний банк”, відмітка “Особистий прийом” (без лапок), дата особистого прийому.

86. Письмові звернення, подані під час особистого прийому громадян, реєструються в СЕД та передаються на розгляд посадовій особі, яка надавала доручення щодо його проведення.

Відповіді на ці звернення підписуються вищезазначеною посадовою особою або особою, якій надані відповідні повноваження.

#### V. Зберігання матеріалів за зверненнями громадян

87. Усі звернення, що надходять до Національного банку, формуються в справі. Формування електронних справ відбувається в хронологічному порядку під час реєстрації звернень громадян, які зберігаються в СЕД.

Справи із зареєстрованими зверненнями громадян у паперовій формі після створення електронних копій залишаються у відділі контролю та роботи зі зверненнями громадян. У разі необхідності така справа може бути видана головному виконавцю, який після завершення роботи повертає її до відділу контролю та роботи зі зверненнями громадян.

88. У справах у паперовій формі звернення розміщуються в алфавітному порядку та після опрацювання і надання відповідей на них зберігаються у відділі контролю та роботи зі зверненнями громадян до передавання на архівне зберігання. У межах однієї літери звернення розміщуються в хронологічному порядку.

89. Систематизовані в алфавітному порядку справи в паперовій формі зберігаються у відділі контролю та роботи зі зверненнями громадян один рік після завершення діловодства за зверненнями громадян, після чого передаються на архівне зберігання.

90. У разі отримання повторного звернення або появи додаткових документів вони долучаються до відповідних справ.

#### VI. Узагальнення роботи зі зверненнями громадян

91. Інформація про кількість, стан виконання та результати розгляду звернень громадян не рідше одного разу на квартал узагальнюється й аналізується для виявлення та усунення причин, які призвели до порушення строків їх розгляду, та удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян.



92. Загальна кількість звернень громадян уключає суму письмових та усних звернень громадян незалежно від форми їх надходження.

93. Узагальнені матеріали щодо результатів роботи зі зверненнями громадян доводяться до відома керівництва Національного банку та розміщуються на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку.

## VII. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

94. Посадові особи, які допустили порушення Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

95. У разі задоволення скарги громадянина Національний банк або посадова особа, яка прийняла неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

96. Громадянинові на його вимогу і в порядку, установленому законодавством України, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями посадових осіб Національного банку під час розгляду скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

97. Подання громадянином звернення, яке містить наклеп, образи та дискредитацію керівництва та інших посадових осіб Національного банку, тягне за собою відповідальність, передбачену законодавством України.

Директор Департаменту  
забезпечення діяльності  
Національного банку України

Я. В. Ільніцький

ПОГОДЖЕНО

Заступник Голови  
Національного банку України  
\_\_\_\_\_ Р. М. Борисенко

(підпис)

\_\_\_\_\_ 2017 року

(дата)