



Правління Національного банку України

ПОСТАНОВА

25 вересня 2018 року

м. Київ

№ 101

Про внесення змін до 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” та з метою поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Унести до Інструкції про організацію розгляду звернень та особистого прийому громадян у Національному банку України, затвердженої постановою Правління Національного банку України від 01 березня 2018 року № 18, такі зміни:

1) у пункті 20 розділу II слова “інвалідів Великої Вітчизняної війни” замінити словами “осіб з інвалідністю внаслідок війни”;

2) пункт 31 розділу III після першого абзацу доповнити новим абзацом другим такого змісту:

“Національний банк у разі необхідності надсилає письмові запити до банків України протягом п’яти днів із дня надходження (реєстрації) звернення громадянина із зазначенням строку надання відповіді Національному банку не пізніше, ніж через десять днів після надсилання запиту.”.

У зв’язку з цим абзац другий уважати абзацом третім;

3) у пункті 49 розділу IV слова “інвалідів Великої Вітчизняної війни” замінити словами “осіб з інвалідністю внаслідок війни”;

4) пункт 60 розділу V викласти в такій редакції:

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

1) адреси для листування та подання письмових звернень громадян;

- 2) номер “гарячої лінії” Національного банку та режим її роботи;
- 3) вимоги до викладення усних звернень громадян;
- 4) вимоги до оформлення звернень громадян та строки їх розгляду;
- 5) форма електронного звернення громадянина, яке надсилається на корпоративну електронну пошту;
- 6) 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, пам’ятка для громадян, які звертаються на особистий прийом до керівництва та службових осіб Національного банку, узагальнену інформацію стосовно результатів експрес-опитування щодо організації та проведення особистого прийому громадян у Національному банку;
- 7) стан розгляду звернень громадян Національним банком за відповідний період (розміщується тільки в підрозділі “Звернення громадян” розділу “Контакти” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку).”.

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

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

Голова

Я. В. Смолій

Інд. 61