



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ,  
ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ РИНКІВ  
ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

01.11.2018

м. Київ

№ 1929

Зарядок Міністерства внутрішніх справ України

" 29 " листопада 2018 р.  
за № 1360132819

Керівник редакційного  
органу

Про внесення змін до Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр», від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», з метою вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, постановила:

1. Внести зміни до Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, затвердженого розпорядженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, від 12 січня 2017 року № 17 “Про затвердження Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг”, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 06 лютого 2017 року за № 164/30032, виклавши його в новій редакції, що додається.

2. Департаменту документального забезпечення та контролю разом з департаментом юридичного забезпечення забезпечити подання цього розпорядження до Міністерства юстиції України для державної реєстрації.

3. Управлінню забезпечення діяльності Голови та членів Комісії забезпечити оприлюднення цього розпорядження після його державної реєстрації.

4. Це розпорядження набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження залишити за Головою Нацкомфінпослуг.

Голова Комісії

І. Пашко

Згідно з чинним законодавством  
відповідно до колегіального рішення Комісії

Протокол № 95 засідання  
Комісії від 04.11.2018

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг

12 січня 2017 року № 17

(у редакції розпорядження Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг,

від листопад 2018 року № 1929)

Служба з надання правової допомоги України

"29" листопада 2018 р.

за № 1360/32817

Керівник розпорядчого  
органу

**Порядок  
роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому  
громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у  
сфері ринків фінансових послуг**

**I. Загальні положення**

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон), Закону України «Про захист персональних даних», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (далі – Інструкція), Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858, інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

2. У цьому Порядку терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі.

3. Діловодство за зверненнями громадян ведеться в Нацкомфінпослуг окремо від інших видів діловодства. Організацію роботи з проходження звернення в автоматизованій системі електронного діловодства (далі – СЕД Нацкомфінпослуг) здійснює структурний підрозділ, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян.

4. Усі оформлені належним чином звернення громадян, що подані до Нацкомфінпослуг в установленому порядку, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими відповідно до статті 3 Закону видами з урахуванням особливостей, встановлених статтями 14-16 Закону.

5. Нацкомфінпослуг забезпечує захист персональних даних заявників на всіх етапах їхньої обробки, зокрема за допомогою організаційних та технічних заходів, спрямованих на запобігання їхньої випадкової втрати або знищення, незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних.

Працівники Нацкомфінпослуг, які мають доступ до персональних даних, дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали їм відомі у зв'язку з виконанням своїх професійних чи службових або трудових обов'язків.

## **II. Первинний розгляд звернень громадян, реєстрація, облік та зберігання**

1. Звернення громадян, отримані: підрозділом, до функціональних обов'язків якого належить ведення загального діловодства (далі – служба діловодства); під час проведення особистого прийому підрозділом, до функціональних обов'язків якого належить організація особистого прийому громадян (далі – підрозділ з організації особистого прийому); через державну установу «Урядовий контактний центр» (далі – ДУ «Урядовий контактний центр»); через офіційний веб-сайт Нацкомфінпослуг у день надходження, - передаються до структурного підрозділу, відповідального за організацію розгляду звернень громадян.

Конверти, в яких надійшли звернення громадян, передаються для опрацювання разом зі зверненнями громадян.

2. Незалежно від способу надходження до Нацкомфінпослуг усі звернення громадян приймаються, підлягають попередньому розгляду та реєструються структурним підрозділом, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, у день надходження (доставки) або до 10:00 наступного робочого дня у разі їх надходження (доставки) після закінчення робочого дня.

Усі звернення в установленому порядку реєструються структурним підрозділом, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, із застосуванням єдиної реєстраційно-моніторингової картки (далі – РМК), що

обробляється за допомогою СЕД Нацкомфінпослуг згідно з вимогами, встановленими в додатку І до цього Порядку.

Письмове звернення, отримане через офіційний сайт Нацкомфінпослуг (електронне звернення), через ДУ «Урядовий контактний центр», перед реєстрацією роздруковується на папері.

3. Зареєстроване структурним підрозділом, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, звернення за фактом внесення інформації в РМК автоматично через СЕД Нацкомфінпослуг передається на розгляд керівництву Нацкомфінпослуг (згідно з розподілом обов'язків) для накладення на нього електронної резолюції та визначення самостійного структурного підрозділу Нацкомфінпослуг, до компетенції якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

Первинний розгляд передбачає аналіз щодо наявності підстав для залишення звернення без розгляду відповідно до статті 8 Закону.

4. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі) чи письмовим (надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України, у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

Електронне звернення до Нацкомфінпослуг надсилається шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на офіційному веб-сайті Нацкомфінпослуг, наведеної в додатку 2 до цього Порядку.

5. У письмовому зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

В електронному зверненні громадян також має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові заявника та електронна адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інформація про інші способи зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями підрозділом з організації розгляду звернень громадян у строк не пізніше як через 10 днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених статтею 7 Закону.

6. Письмові звернення громадян без зазначення місця проживання, не

підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними і розгляду не підлягають, крім анонімних повідомлень про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції».

7. Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю, реєстрації та розгляду.

8. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернень громадян з посиленням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

9. Під час реєстрації працівником структурного підрозділу, відповідального за організацію розгляду звернень громадян, до РМК вноситься інформація про вид і тип звернення, форму та ознаку надходження, стать та суб'єкт, категорію та соціальний стан автора звернення, короткий зміст, індекси порушених питань.

10. Кожному зверненню присвоюється реєстраційний індекс. Штамп із реєстраційним індексом за формою, встановленою у додатку 5 до Інструкції, проставляється на нижньому полі першого аркуша звернення праворуч або на іншому вільному місці, крім місця, призначеного для підшивання. Якщо звернення надійшло в конверті з відміткою «Особисто» або «Конфіденційно», його не розкривають, а штамп із реєстраційним номером проставляють на конверті.

На вимогу громадянина, який подав звернення до Нацкомфінпослуг нарочним, на першому аркуші копії звернення проставляється відмітка з датою надходження та вхідним реєстраційним індексом. Така копія в установленому порядку повертається громадянину.

11. У разі надходження повторних звернень від одного і того самого громадянина з одного і того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також тих звернень, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону, та звернень осіб, визнаних судом недієздатними, їм присвоюється черговий реєстраційний номер, а у відповідному полі РМК робиться відповідна відмітка «ПОВТОРНО» та зазначається реєстраційний номер РМК попереднього (попередніх) звернення (звернень).

12. Повторними вважаються звернення, в яких:

1) оскаржується рішення, прийняте за попереднім зверненням, що надійшло до Нацкомфінпослуг;

2) повідомляється про несвочасне вирішення попереднього звернення, якщо з часу надходження останнього минув установлений законодавством строк розгляду і відповідь громадянину не надавалась;

3) не вирішене по суті або вирішене не в повному обсязі питання, порушене в першому зверненні;

4) звертається увага на інші недоліки, допущені при вирішенні питання, порушеного в попередньому зверненні.

13. У разі якщо про результати розгляду звернення потрібно повідомити інший державний орган, такі звернення беруться на особливий контроль і розглядаються першочергово. У таких випадках у відповідному полі РМК проставляється позначка «КОНТРОЛЬ».

14. Звернення громадян після розгляду з копіями відповідей, отриманих від піднаглядних установ та інших державних органів, усіма супровідними документами щодо їх розгляду повертаються у структурний підрозділ, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян, для централізованого формування і зберігання справ.

Документи формуються у справі за хронологічним порядком. Кожне звернення з усіма документами щодо його розгляду й вирішення становить у справі самостійну групу і вміщується у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені звернення, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

15. Строк зберігання документів за зверненнями громадян визначається відповідно до строків, визначених у Переліку типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженому наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 року № 578/5, зареєстрованому у Міністерстві юстиції України 17 квітня 2012 року за № 571/20884.

### **III. Розгляд звернень громадян**

1. Звернення, що надійшли до Нацкомфінпослуг, розглядаються Головою Нацкомфінпослуг, членами Нацкомфінпослуг, керівником апарату, керівником відповідного самостійного структурного підрозділу, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань, керівником структурного підрозділу, відповідального за організацію розгляду звернень громадян.

2. Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги, що надійшли до Нацкомфінпослуг від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, розглядаються Головою Нацкомфінпослуг особисто.

Відповіді за результатами розгляду таких заяв (клопотань) обов'язково надаються Нацкомфінпослуг за підписом Голови Нацкомфінпослуг або особи,

яка виконує його обов'язки.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються в першочерговому порядку.

3. Звернення громадян надходять до виконавців виключно через СЕД Нацкомфінпослуг на підставі накладених на них резолюцій. Реєстрація та опрацювання звернень, що надійшли у паперовій формі, здійснюється в тому самому порядку, що і електронних звернень, після створення їх фотокопій.

Після накладення резолюції керівництвом Нацкомфінпослуг (згідно з розподілом обов'язків) звернення автоматично надходить на розгляд одній чи декільком посадовим особам, які визначені виконавцями (співвиконавцями) зазначеного документа. У такому разі співвиконавці зобов'язані не пізніше ніж за 2 робочі дні до настання терміну виконання звернення надати головному виконавцю відповідні документи та (або) інформацію.

Зміна головного виконавця здійснюється в СЕД Нацкомфінпослуг на підставі резолюції керівника, який здійснював первинний розгляд звернення.

4. Не допускається розголошення одержаних зі звернень громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди, а також відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місця проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

5. У разі якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які було надано вичерпну відповідь або за якими прийнято відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, таке звернення не є повторним і розглядається Нацкомфінпослуг в установленому законодавством порядку.

6. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Нацкомфінпослуг в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Нацкомфінпослуг в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

7. У разі якщо питання, порушені у зверненні, не належать до повноважень Нацкомфінпослуг, такі звернення у строк не більше п'яти днів пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянин, який подав звернення. Рішення про пересилання



звернень за належністю приймається уповноваженою особою Нацкомфінпослуг згідно з розподілом обов'язків і повноважень. Копії таких звернень залишаються у структурному підрозділі, відповідальному за організацію розгляду звернень громадян.

8. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

9. У разі якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції Нацкомфінпослуг, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, у відповіді на звернення роз'яснюється порядок звернення до цих органів.

#### **IV. Строк розгляду та надання відповідей на звернення громадян**

1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження до Нацкомфінпослуг, ураховуючи вихідні, святкові та неробочі дні.

2. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, встановлюється необхідний для його розгляду строк, про що повідомляється особа, яка подала звернення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

3. Звернення, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, розглядаються невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

Початком строку розгляду звернення вважається день надходження (доставки) та реєстрації в СЕД Нацкомфінпослуг, а тих, що надійшли у неробочі день та час, – наступний після нього робочий день, закінченням строку – день надіслання заявнику вичерпної відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, останнім днем строку розгляду вважається перший після нього робочий день.

4. Датою подання електронного звернення є дата отримання заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло в неробочі день та час, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

5. Відповідь на звернення надається тими структурними підрозділами, до компетенції яких належать порушені у зверненні питання та які визначені резолюцією до звернення виключно в СЕД Нацкомфінпослуг.

У разі наявності додатків до електронного звернення вони додаються до нього виключно в електронній формі (зокрема табличні, графічні матеріали та фотокопії документів).

Проект відповіді на звернення обов'язково погоджується з керівниками самостійних структурних підрозділів, які визначені у резолюції співвиконавцями. Погодження проекту відповіді полягає у його візуванні уповноваженими особами, зазначеними в РМК, що забезпечується СЕД Нацкомфінпослуг на підставі сформованого переліку погоджувачів, зазначених у РМК. Проект відповіді на звернення вважається погодженим та може бути підписаний лише після того, як його завізують усі погоджувачі, зазначені у РМК.

6. Посадові особи відповідно до законодавства підписують листи-відповіді в межах своїх повноважень, визначених Положенням про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, затвердженим Указом Президента України від 23 листопада 2011 року № 1070, положеннями про структурні підрозділи Нацкомфінпослуг тощо.

7. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство і викладенням мотивів відмови, а також роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення в разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою. Якщо надавалась усна відповідь, складається відповідна довідка за згодою заявника.

8. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адресу якого зазначено. У тексті відповіді потрібно зазначити загальну кількість громадян, що зверталися.

9. Бланки Нацкомфінпослуг генеруються СЕД Нацкомфінпослуг у автоматичному режимі на підставі обраного виконавцем проекту відповіді типового бланка для обраного виду електронного документа. Відповідь за потреби друкується разом із бланком, згенерованим СЕД Нацкомфінпослуг, без застосування бланків, виготовлених друкарським способом.

Дата реєстрації вихідного документа автоматично формується СЕД Нацкомфінпослуг у РМК під час його підписання.

Дата засвідчення визначається за допомогою кваліфікованої електронної позначки часу, що невід'ємно пов'язана з кваліфікованою електронною печаткою.

10. Реєстрація відповідей на звернення громадян здійснюється в автоматичному режимі після їх підписання шляхом накладення кваліфікованої електронної печатки. Якщо адресат не є користувачем електронної системи взаємодії, працівник структурного підрозділу, відповідального за організацію розгляду звернень громадян, створює паперову копію електронного документа та надсилає адресату згідно з вимогами Інструкції з діловодства в Нацкомфінпослуг.

11. Рішення та відповіді на звернення громадян оформлюються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

## V. Особистий прийом громадян

1. Голова та члени Нацкомфінпослуг зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом громадян може проводитися й іншими уповноваженими посадовими особами, які мають право приймати рішення з питань, що належать до їх компетенції.

Особистий прийом громадян проводиться в спеціально визначених приміщеннях. В окремих випадках прийом може проводитися у службовому кабінеті Голови Нацкомфінпослуг.

Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок війни проводиться першочергово.

Прийом народних депутатів України здійснюється з урахуванням вимог Законів України «Про статус народного депутата України» та «Про комітети Верховної Ради України».

2. Особистий прийом громадян Головою Нацкомфінпослуг, членами Нацкомфінпослуг здійснюється відповідно до затвердженого Головою Нацкомфінпослуг графіка за попереднім записом, який припиняється за 5 днів до початку прийому.

3. Графік особистого прийому громадян керівництвом Нацкомфінпослуг розміщується на офіційному веб-сайті Нацкомфінпослуг та інформаційному стенді в приміщенні Нацкомфінпослуг у доступному для вільного огляду місці.

4. Попередній запис громадян на особистий прийом здійснюється відповідальними посадовими особами, до обов'язків яких належить організація особистого прийому громадян. Під час попереднього запису громадянина на особистий прийом з'ясовуються його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається підрозділ Нацкомфінпослуг, до компетенції якого належить порушене питання, вивчаються документи, інші матеріали, подані громадянином, з обґрунтуванням причин звернення.

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

6. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося керівництвом Нацкомфінпослуг, проводиться в разі, якщо питання, порушене в першому зверненні, не було вирішено по суті.

7. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому

Законом порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

8. Голова Нацкомфінпослуг або член Нацкомфінпослуг, який здійснює особистий прийом, для забезпечення кваліфікованого вирішення порушених відвідувачем питань має право залучити до їх розгляду фахівців або використовує потрібну інформацію.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

9. У разі якщо відвідувачу надані усні роз'яснення без подання ним письмового звернення, про це робиться відповідний запис в журналі обліку особистого прийому громадян.

10. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у такому самому порядку, що й письмове звернення, при цьому громадянинowi може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви (скарги).

Подана громадянином на особистому прийомі письмова заява (скарга) розглядається в порядку, установленому законодавством для письмових звернень.

Про результати розгляду звернення громадянин повідомляється письмово або усно (за його бажанням).

11. Дані про особу, яка звернулася на прийом, короткий зміст питань, з якими вона звернулася, а також взяття на контроль і результати розгляду звернень, що надійшли під час особистого прийому, обліковуються в журналі обліку особистого прийому громадян.

12. Якщо вирішення питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Нацкомфінпослуг, посадова особа, яка проводить прийом, пояснює громадянинowi, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи потрібно звернутися.

## **VI. Організація роботи телефонної довідкової лінії за зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг**

1. Телефонна довідкова лінія за зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг функціонує в будівлі Нацкомфінпослуг за адресою: вул. Б. Грінченка, 3, м. Київ.

2. Прийом телефонних дзвінків на телефонну довідкову лінію за зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг проводиться щовівторка та щочетверга з 09:00 до 18:00 (обідня перерва з 13:00 до 13:45, за винятком святкових, вихідних та неробочих днів) за номером телефону, розміщеним на офіційному веб-сайті Нацкомфінпослуг.

3. Функціонування телефонної довідкової лінії забезпечує структурний підрозділ з організації роботи зі зверненнями громадян.

4. Звернення громадян, в яких порушено питання довідкового характеру, звернення щодо оформлення та надсилання звернень, а також ті, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються безпосередньо під час звернення.

5. Якщо питання, з якими звернувся громадянин, не належать до компетенції Нацкомфінпослуг, посадова особа, яка відповідає на телефонний дзвінок, може рекомендувати громадянину звернутися до органу державної влади або органу місцевого самоврядування, підприємства, організації чи установи, у віданні якого знаходяться викладені у зверненні питання, і за можливості надає номер телефону або номер урядової «гарячої лінії».

6. Під час телефонної розмови слід дотримуватися таких правил етикету та службової поведінки:

розпочати відповідь на телефонний дзвінок з привітання, представлення посадової особи та інформування громадянина про те, що телефонний дзвінок надійшов на телефонну довідкову лінію Нацкомфінпослуг;

обрати українську чи іншу мову спілкування, прийнятну для сторін;

уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;

подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування громадянином ненормативної лексики, образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, посадова особа має право припинити спілкування з таким громадянином.

## **VII. Контроль за розглядом звернень громадян, їх узагальнення та аналіз**

1. Голова Нацкомфінпослуг або особа, яка виконує його обов'язки, здійснює контроль за роботою з питань звернень та прийому громадян особисто, через членів Нацкомфінпослуг, керівника апарату, керівників самостійних структурних підрозділів апарату Нацкомфінпослуг та структурний підрозділ, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян.

2. На контроль беруться всі зареєстровані звернення, на які надано доручення щодо їх розгляду. Контроль за розглядом звернень в Нацкомфінпослуг покладається на структурний підрозділ, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян, апарату Нацкомфінпослуг.

3. Відповідальні посадові особи, до обов'язків яких належить організація розгляду звернень громадян, здійснюють поточний контроль за строками розгляду письмових звернень та за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян керівництвом Нацкомфінпослуг.

4. Зняття з контролю виконання доручень за зверненнями громадян проводиться структурним підрозділом, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян, тільки після надання відповіді на порушені у зверненні питання, а також внесення даних про результати розгляду питання в РМК відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858.

Не може бути підставою для зняття з контролю передоручення виконання доручення за зверненнями іншому структурному підрозділу Нацкомфінпослуг.

Розгляд звернення не можна вважати закінченим, якщо повідомляється лише про передбачувані заходи для вирішення порушених заявником питань.

5. Структурний підрозділ, відповідальний за організацію розгляду звернень громадян, систематично надає матеріали для висвітлення на офіційному веб-сайті Нацкомфінпослуг інформації про стан організації роботи зі зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення.

**Директор департаменту документального  
забезпечення та контролю**

**О. Рябова**

Додаток 1

до Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг  
(пункт 2 розділу II)

Вимоги до переліку полів для обов'язкового заповнення в РМК

1. № з/п.
2. № документа.
3. Дата реєстрації.
4. Заявник.
5. Адреса заявника.
6. Область.
7. Населений пункт.
8. Район розгляду.
9. Поштовий індекс.
10. Форма надходження.
11. Телефон заявника.
12. Е-маїл заявника.
13. За суб'єктом.
14. Кратність.
15. Вид.
16. Стаття.
17. Тип.
18. Індекс дублетності.
19. Кількість чоловік.
20. Короткий зміст.
21. Контрольний термін.
22. Розглядає (П.І.Б.).
23. Код головного виконавця.
24. Головний виконавець.
25. Кореспондент.
26. Назва кореспондента.

27. Вихідний номер кореспондента.
28. Дата кореспондента.
29. Кількість аркушів.
30. Додатки.
31. Контрольний термін кореспондента.
32. Гриф.
33. Резолюція.
34. Контроль.
35. Дата зняття з контролю.
36. Кількість файлів.
37. Дата продовження.
38. Загальний контрольний термін.
39. Результат розгляду.
40. Текст результату розгляду.
41. Особа, яка закрила РМК.
42. Примітка.
43. Маршрут.
44. Стан документа.
45. Підрозділ автора картки.
46. Автор РМК.
47. Час створення РМК.
48. Том.
49. Справа.



Додаток 2

до Порядку роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг  
(пункт 4 розділу II)

Форма електронного звернення  
(всі поля обов'язкові для заповнення)

**Прізвище** *(Ваше прізвище)*

**Ім'я** *(Ваше ім'я)*

**По батькові** *(Ваше по батькові)*

**Стать** *(чоловіча/жіноча)*

**E-mail** *(зазначити e-mail)*

**Поштова адреса** *(зазначити поштову адресу місця проживання).*

**Контактний телефон**

*(зазначити контактний телефон у форматі +38(0XX) XXXXXXX)*

**Текст звернення** *(викласти текст звернення до 3000 символів)*

**Дата звернення** *(зазначається в автоматизованому режимі)*

Введіть цифри

Відправити