Про затвердження Положення

про особистий прийом громадян у Фонді

гарантування вкладів фізичних осіб

 З метою забезпечення прав громадян, передбачених Законом України «Про звернення громадян», в частині звернення до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб та уповноважених осіб Фонду на тимчасову адміністрацію або ліквідацію із зауваженнями, скаргами, пропозиціями, заявами або клопотаннями щодо реалізації своїх прав та законних інтересів виконавча дирекція Фонду гарантування вкладів фізичних осіб

ВИРІШИЛА:

1. Затвердити Положення про особистий прийом громадян у Фонді

гарантування вкладів фізичних осіб (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчої дирекції Фонду гарантування вкладів фізичних осіб від 25 липня 2013 року № 25 «Про особистий прийом громадян директором-розпорядником та заступниками директора-розпорядника», зареєстроване в Міністерстві юстиції України 14 серпня 2013 року за № 1394/23926.

 3. Відділу стратегії та нормативно-методологічного забезпечення разом з Юридичним департаментом забезпечити подання цього рішення до Міністерства юстиції України для державної реєстрації.

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

 5. Відділу зв’язків з громадськістю та міжнародними організаціями забезпечити розміщення цього рішення на веб-сайті Фонду гарантування вкладів фізичних осіб у мережі Інтернет після його державної реєстрації.

 6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника директора-розпорядника згідно із розподілом обов’язків.

Директор-розпорядник К.М.Ворушилін

ВНУТРІШНІ ВІЗИ

Виконавець:

Заступник начальника відділу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Д.В. Ткаченко)

ПОГОДЖЕНО:

Заступник директора-розпорядника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (А.Я.Оленчик)

Начальник відділу з комунікацій та

Інформаційної діяльності \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (О.В.Стесіна)

Завідувач сектору забезпечення

роботи керівника \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Л.Ящук)

Директор юридичного департаменту \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (В.В.Новіков)

Начальник відділу стратегії та

нормативно-методологічного забезпечення \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (Н.О. Лапаєва)

|  |
| --- |
| ЗАТВЕРДЖЕНОРішення виконавчої дирекції Фонду гарантування вкладів фізичних осіб  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ |

### Положення про особистий прийом громадян у Фонді гарантування вкладів фізичних осіб

### I. Загальні положення

1. Це Положення визначає основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян керівниками та іншими посадовими особами Фонду гарантування вкладів фізичних осіб (далі – Фонд), а також уповноваженими особами Фонду на тимчасову адміністрацію або ліквідацію (далі – Уповноважені особи Фонду).

2. У роботі із особистими зверненнями громадян, отриманими під час їх особистого прийому, посадові особи Фонду та Уповноважені особи Фонду зобов’язані забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об’єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного розв’язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання у подальшому таким порушенням, повною мірою реалізуючи визначені законодавством України повноваження.

### II. Організація здійснення особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян здійснюється:

уповноваженими особами Фонду під час здійснення процедур виведення неплатоспроможних банків з ринку або ліквідації – у спеціально відведених для цього місцях. Інформація про місця прийому розміщується на офіційному веб-сайті Фонду та веб-сайтах таких банків в мережі інтернет;

посадовими особами підрозділу з комунікацій Фонду – у спеціально відведеному приміщенні, адреса якого розміщується на офіційному веб-сайті Фонду в мережі інтернет;

керівниками інших самостійних структурних підрозділів Фонду – у спеціально відведених для цього кімнатах, розташованих у приміщенні Фонду;

директором-розпорядником Фонду та заступниками директора-розпорядника Фонду (далі – керівництво Фонду) – у спеціально відведених для цього кімнатах, розташованих у приміщенні Фонду в мережі інтернет.

2. Графік особистого прийому громадян:

уповноваженими особами Фонду – встановлюється такими особами та розміщується на веб-сайтах відповідних банків та офіційному веб-сайті Фонду;

посадовими особами підрозділу з комунікацій Фонду – у робочі дні з 9.00 год. до 18.00 год., напередодні святкових та вихідних днів з 9.00 год. до 16.45 год.;

керівниками самостійних структурних підрозділів Фонду – за попереднім записом;

керівництвом Фонду згідно із графіком, визначеним розпорядчим документом Фонду та розміщеним на офіційному веб-сайті Фонду в мережі інтернет. Керівництво Фонду здійснює особистий прийом громадян не рідше одного разу на місяць.

3. Прийом громадян, які відповідно до законодавства мають право на позачерговий прийом, здійснюється позачергово.

4. Уповноважені особи Фонду зобов’язані:

забезпечити доступ клієнтів банку до інформації, яка стосується їх вкладів;

забезпечити належні умови для надання регулярних консультацій громадянам у приміщеннях банків;

визначити посадових осіб банку, які виконують функції консультування громадян на постійній основі у робочий час як у головному офісі банку, так і в його відокремлених підрозділах;

здійснювати облік громадян, що перебували на особистому прийомі та забезпечувати контроль дотримання строків розгляду їх звернень.

5. Особистий прийом Уповноваженими особами Фонду під час здійснення процедур виведення неплатоспроможних банків з ринку або ліквідації проводиться за попереднім записом за телефонами, номери яких розміщуються на веб-сайтах відповідних банків в мережі інтернет.

6. Громадяни, які звертаються до Фонду, отримують первинну консультацію у посадових осіб підрозділу з комунікацій та інформаційної діяльності Фонду.

Облік громадян, які звертаються до Фонду на особистий прийом, та їх заяв здійснюється працівниками підрозділу з комунікацій у програмному комплексі системи електронного документообігу (далі – ПК СЕД).

7. У разі якщо питання, з яким звернувся громадянин на особистому прийомі, не може бути вирішене по суті без отримання додаткових відомостей від інших структурних підрозділів Фонду або уповноважених осіб Фонду, керівник підрозділу з комунікацій має право звернутись до керівника відповідного підрозділу Фонду або уповноваженої особи Фонду з метою залучення їх до вирішення питання по суті.

У разі, якщо громадянин вважає, що посадові особи підрозділу з комунікацій, керівники самостійних структурних підрозділів та/або Уповноважені особи Фонду не вирішили питання по суті, за їх бажанням можуть бути записані на особистий прийом до керівництва Фонду.

8. Особистий прийом керівництвом Фонду проводиться за попереднім записом у разі, якщо порушене питання не віднесено до компетенції Уповноважених осіб Фонду, а також питання залишилося не вирішеним по суті після особистого прийому посадовими особами підрозділу з комунікацій та/або керівниками самостійних структурних підрозділів Фонду.

9. Попередній запис громадян на особистий прийом до керівництва Фонду здійснюється підрозділом з комунікацій за телефоном, номер якого розміщується на офіційному веб-сайті Фонду в мережі інтернет.

Під час попереднього запису на особистий прийом до керівництва Фонду з’ясовуються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина, засіб зв’язку, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб він звертався і яке прийнято рішення з порушеного питання.

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

Громадянам під час запису на особистий прийом повідомляють про дату, час і місце особистого прийому, необхідність наявності при собі документів, що посвідчують особу, порядок здійснення їх доступу до приміщень Фонду чи банків, щодо яких прийнято рішення про виведення з ринку або ліквідацію.

Громадянам під час попереднього запису на особистий прийом повинно бути рекомендовано подавати у день прийому письмове звернення у довільній формі з викладенням суті питання.

10. У записі на особистий прийом може бути відмовлено з підстав, передбачених статтями 5, 8, 17 Закону України «Про звернення громадян» з роз’ясненням громадянинові причин такої відмови.

11. Повторний прийом громадянина з питання, яке вже розглядалося посадовими особами Фонду та/або Уповноваженими особами Фонду, проводиться у разі якщо питання, порушене в першому зверненні, не було вирішене по суті.

12. Підрозділ з комунікацій складає списки громадян, які записалися на особистий прийом до керівництва Фонду, та подає матеріали, викладені у зверненнях громадян, що увійшли до цього списку, для вивчення та опрацювання у самостійних структурних підрозділах Фонду та/або Уповноважених осіб Фонду відповідно до компетенції не пізніше ніж за п’ять днів до дня прийому.

13. Керівники самостійних структурних підрозділів Фонду та/або Уповноважені особи Фонду надають довідку про результати опрацювання наданих матеріалів за зверненнями громадян до підрозділу з комунікацій не пізніше ніж за два дні до дня прийому. У разі потреби, керівники самостійних структурних підрозділів Фонду та/або Уповноважені особи Фонду можуть бути залучені підрозділом з комунікацій до участі у особистому прийомі, який проводить керівництво Фонду.

Для кожного громадянина встановлюється орієнтовний ліміт часу прийому тривалістю 15 хвилин. Останнім днем запису на особистий прийом до керівництва Фонду є 13.00 год. дня, який не менш як за тиждень передує дню прийому.

14. За день до прийому списки громадян, які виявили бажання потрапити на особистий прийом до керівництва Фонду та матеріали щодо їх звернень подаються директору-розпоряднику або відповідному заступнику директора-розпорядника.

15. Організація та проведення особистого прийому керівництвом Фонду забезпечується посадовими особами підрозділу з комунікацій Фонду.

ІІІ. Порядок проведення особистого прийому громадян

1. Під час особистого прийому громадянин має пред’явити документ, що посвідчує його особу. У прийомі громадян можуть брати участь їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та/або особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами і мають документи, що підтверджують їх особу та документи, які свідчать про ступінь родинних стосунків. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається.

Громадянин до моменту особистого прийому попереджається про заборону здійснювати у приміщеннях Фонду фото- та аудіозапис без дозволу керівництва Фонду.

2. Посадова особа Фонду або уповноважена особа Фонду під час особистого прийому громадян розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства обґрунтоване роз’яснення та вживає заходів щодо усунення порушень (у разі наявності).

3. У разі якщо розв’язання питання, з яким звернувся громадянин, не належить до компетенції Фонду (уповноважених осіб Фонду), посадова особа Фонду, яка проводить особистий прийом, пояснює громадянину, до якого органу державної влади або місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації необхідно звернутися для його вирішення та надає наявну інформацію щодо місцезнаходження такої організації.

4. Якщо вирішити порушене у зверненні питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, таке звернення оформлюється громадянином письмовим зверненням до Фонду або Уповноваженої особи Фонду.

Письмові звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначаються прізвище, ім’я, по батькові, місце проживання громадянина та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

Усі звернення громадян, що надійшли під час особистого прийому керівництвом або іншими посадовими особами Фонду, передаються до підрозділу загального діловодства, попередньо опрацьовуються та централізовано реєструються в день їх надходження ПК СЕД згідно з порядком, визначеним розпорядчими документами Фонду.

5. Відповідь на звернення, що подані під час особистого прийому керівництвом або іншими посадовими особами Фонду, надається за підписом посадової особи, яка здійснювала цей прийом. У разі відсутності останньої - особою, яка виконує її обов'язки.

6. Посадові особи Фонду або Уповноважені особи Фонду під час розгляду звернень громадян зобов’язані уважно вивчати їх, у разі потреби організовувати перевірку викладених у зверненнях фактів, вживати інші заходи для об’єктивного вирішення порушених питань, з’ясовувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися, а також у разі виявлення порушень, допущених працівниками Фонду, в межах компетенції вживати заходів для усунення причин і умов, які сприяли вчиненню порушень.

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

Громадянам, у відповідь на їх звернення, письмово повідомляється про результати розгляду звернень, у тому числі про результати перевірки заяви чи скарги, і суть прийнятого рішення.

Рішення, які прийняті в результаті розгляду звернень громадян, мають бути мотивованими, відповідати вимогам законодавства України.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводяться до відома громадян у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

7. Взаємодія самостійних структурних підрозділів Фонду при організації особистого прийому громадян регулюється наказами Фонду.

**Начальник відділу з комунікацій**

**та інформаційної діяльності О. Стесіна**

Додаток

 до Положення про особистий

 прийом громадян

 у Фонді гарантування вкладів

 фізичних осіб

 (пункт \_\_\_\_\_ розділу \_\_\_)

**Картка**

**особистого прийому заявника**

 № *\_\_\_\_*"*\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р***.**

**Прізвище, ім’я, по батькові** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Інша інформація про заявника (за згодою) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Місце проживання** *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Зміст звернення**   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Попередні звернення до Фонду \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Результат розгляду**  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Примітки** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_