

ЗАКОН УКРАЇНИ

Стаття 22. Особистий прийом громадян

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 14 квітня 1997 р. N 348

Київ

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

Відповідно до статті 13 Закону України "Про звернення громадян" Кабінет Міністрів України ПОСТАНОВЛЯЄ:

1. Затвердити Інструкцію 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 (додається).

2. Пункт 2 втратив чинність

3. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію по веденню діловодства по пропозиціях, заявах і скаргах громадян у республіканських міністерствах і відомствах УРСР, виконкомах місцевих Рад народних депутатів, на підпорядкованих їм підприємствах, в установах і організаціях, затверджену постановою Ради Міністрів УРСР від 27 квітня 1982 р. N 210 (ЗП УРСР, 1982 р., N 5, ст. 47).

Прем'єр-міністр України

П. ЛАЗАРЕНКО

Інд. 41

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України

від 14 квітня 1997 р. N 348

ІНСТРУКЦІЯ

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

2. Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

ПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

РІШЕННЯ

від 28 листопада 2019 року N 889-рш

Про схвалення Методичних рекомендацій щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України

Відповідно до статті 56 Закону України "Про Національний банк України", статті 66 Закону України "Про банки і банківську діяльність" та з метою поліпшення реалізації конституційного права клієнтів на звернення до банків України Правління Національного банку України вирішило:

1. Схвалити Методичні рекомендації щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, що додаються.
2. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) довести до відома банків України зміст цього рішення для використання в роботі.
3. Рішення набирає чинності з дня його прийняття.

Голова

Я. Смолій

СХВАЛЕНО

Рішення Правління Національного банку України

28 листопада 2019 року N 889-рш

Методичні рекомендації щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України

I. Загальні положення

III. Організація та проведення особистого прийому клієнтів

12. Керівникам банку під час визначення порядку проведення особистого прийому клієнтів рекомендується:

- 1) визначати перелік посадових осіб банку, які мають право проводити особистий прийом клієнтів;

2) встановлювати та затверджувати керівником банку або особою, яка виконує його обов'язки (далі - керівник), графік особистого прийому клієнтів керівником або іншими посадовими особами банку, відповідно до якого здійснюється попередній запис клієнтів на особистий прийом;

3) пропонувати клієнту, який звертається з питання особистого прийому вперше, записуватися до посадової особи банку на прийом відповідно до графіка прийому, а в разі незгоди клієнта, з урахуванням його побажання, записати його на найближчий особистий прийом до керівництва банку, відповідно до розподілу функціональних обов'язків;

4) за бажанням клієнта та/або з метою забезпечення прозорості особистого прийому та дотримання заходів безпеки здійснювати відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому, про що повідомляти клієнтів перед початком особистого прийому шляхом розміщення цієї інформації на інформаційних стендах у доступних для клієнтів місцях;

5) визначати період запису на особистий прийом;

6) уточнювати таку інформацію про клієнта, яка стосується його звернення: прізвище, ім'я, по батькові, дату народження, місце проживання, зміст порушеного питання та номер телефону для зв'язку;

7) інформувати клієнта під час здійснення запису на особистий прийом щодо:

дати, часу та місця проведення особистого прийому;

необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;

порядку доступу до приміщення банку відповідно до вимог пропускового режиму;

визначення послідовності та можливої зміни послідовності проведення особистого прийому керівництвом банку / посадовою особою банку;

попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому;

вимог до оформлення письмового звернення та орієнтовного ліміту часу на прийом клієнта.

13. Керівникам та іншим посадовим особам банку під час викладення клієнтом на особистому прийомі звернення, яке відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню чи порушені питання в якому не входять до їх повноважень, доцільно надати клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в розгляді такого звернення, включаючи повторне звернення з питання,

що вже розглядалося в банку та було вирішено по суті, чи щодо необхідності пересилання такого звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.

14. Банку рекомендовано проводити особистий прийом клієнтів у спеціально відведеному приміщенні, визначеному керівником банку.

15. Банку доцільно проводити повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, якщо питання не були вирішені по суті.

16. Банку для забезпечення присутності представників засобів масової інформації під час проведення особистого прийому, здійснення ними фото-, відеозйомки та аудіозапису особистого прийому доцільно звернути увагу на необхідність врахування вимоги законодавства України щодо наявності вимоги клієнта (висловленої усно або наданої письмово) щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.

17. Банку рекомендовано під час проведення особистого прийому розглядати питання по суті та надавати обґрунтовані відповіді з урахуванням вимог законодавства України.

18. Питання, порушені клієнтами під час особистого прийому, які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, рекомендовано розглядати в тому самому порядку, що й письмові звернення клієнтів.