

Особистий прийом громадян

Особистий прийом громадян (далі – прийом громадян) здійснюється Керівниками Банку та уповноваженими на здійснення прийому громадян працівниками Банку.

Прийом громадян проводиться тільки за попереднім записом згідно з графіками особистого прийому громадян (далі – графіки), що затверджуються Головою Правління Банку. Інформація про порядок особистого прийому та графіки розміщуються в підрозділі «Звернення громадян» розділу «Контакти» на сторінці офіційного веб-сайту Банку.

Запис громадян на особистий прийом припиняється за три робочих дні до дати проведення.

Громадянин (уповноважена ним особа) під час запису на особистий прийом надає таку інформацію:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання;
- 3) зміст порушеного питання;
- 4) до яких посадових осіб Банку він звертався і яке було прийнято рішення за результатами розгляду цих звернень;
- 5) документи або інші матеріали для обґрунтування своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження) – за необхідності;
- 6) контактний номер телефону.

Банк відмовляє громадянина в записі на особистий прийом з таких підстав:

- 1) звернення одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо це питання вирішено по суті, та/або звернення яких на день прийому знаходяться на розгляді в Банку;
- 2) якщо звернення з приводу оскарження рішення було подане з порушенням строків, визначених статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»;
- 3) у випадках, коли заявник порушує питання, що не відноситься до повноважень Банку;
- 4) відмови громадянина (уповноваженої ним особи) повідомити інформацію відповідно до вимог щодо запису на особистий прийом.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке саме право на особистий прийом, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Участь представника дозволяється після пред'явлення ним документів, що підтверджують повноваження на представництво інтересів громадянина. Відсутність документів на підтвердження повноважень представника може бути підставою для відмови в прийомі на підставі статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У разі особливої необхідності (хвороба, інвалідність тощо) на прийомі можуть бути присутні близькі родичі або супроводжуючі особи.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому не допускається. Посадова особа, що здійснює прийом громадян, має право запросити на прийом посадову особу Банку, що має спеціальні знання у питанні, що порушуються громадянином.

Якщо вирішити порушене питання безпосередньо під час особистого прийому неможливо, воно розглядається у тому самому порядку, що й письмове звернення.