



КОМІСІЯ З РЕГУЛЮВАННЯ АЗАРТНИХ ІГОР ТА ЛОТЕРЕЙ

РІШЕННЯ

11 серпня 2021 року

Київ

№ 482

**Зареєстровано у Міністерстві юстиції України
17 вересня 2021 року за № 1228/36850**

Про затвердження Положення про отримання, обробку та реагування на отримані повідомлення про порушення у сфері азартних ігор

Відповідно до частини двадцятої статті 16 Закону України «Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор», абзацу третього підпункту 1 та підпункту 6 пункту 4 Положення про Комісію з регулювання азартних ігор та лотерей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2020 року № 891, Комісія з регулювання азартних ігор та лотерей вирішила:

1. Затвердити Положення про отримання, обробку та реагування на отримані повідомлення про порушення у сфері азартних ігор, що додається.
2. Департаменту методології разом з департаментом юридичного забезпечення в установленому законодавством порядку забезпечити подання цього рішення на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України.
3. Департаменту документального забезпечення та організаційної роботи забезпечити оприлюднення цього рішення після його державної реєстрації.
4. Це рішення набирає чинності з дня його офіційного опублікування.
5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову КРАІЛ Рудого І.Т.

Голова

Іван РУДИЙ

Згідно з чинним законодавством
відповідно до колегіального рішення КРАІЛ

Протокол № 89 засідання
КРАІЛ від 11.08.2021

ПОЛОЖЕННЯ
про отримання, обробку та реагування на отримані повідомлення
про порушення у сфері азартних ігор

I. Загальні положення

1. Це Положення визначає процедуру отримання повідомлень, що надходять за допомогою спеціальної форми, розміщеної на вебсайті КРАІЛ та телефонної «гарячої лінії» КРАІЛ.

2. У цьому Положенні терміни вживаються у таких значеннях:
повідомленням про порушення у сфері азартних ігор (далі – повідомлення) – звернення (заява, скарга) щодо порушення вимог законодавства України про азартні ігри, яка направляється до КРАІЛ через спеціальну електронну форму, розміщену на вебсайті КРАІЛ та телефонну «гарячу лінію» КРАІЛ;

заявник – фізична особа, яка звернулася із повідомленням до КРАІЛ.

Інші терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про державне регулювання діяльності щодо організації та проведення азартних ігор» (далі – Закон) та Закону України «Про звернення громадян».

3. Організація роботи КРАІЛ з повідомленнями про порушення здійснюється з дотриманням таких принципів:

доступність – забезпечення безперешкодного доступу для подання повідомлення за спеціально встановленою формою, яка розміщена на вебсайті КРАІЛ;

прозорість – інформування щодо стану розгляду повідомлення та інформування про результат їх розгляду;

конфіденційність – обробка інформації, зазначеної у повідомленнях з дотриманням вимог законодавства у сфері захисту інформації;

неупередженість – повідомлення розглядається по суті та без жодних упереджень;

контроль – реагування на випадки порушення у сфері азартних ігор.

II. Первинний розгляд повідомлень

1. Повідомлення, які надходять через спеціальну форму, розміщену на вебсайті КРАІЛ та телефонну «гарячу лінію» КРАІЛ, приймаються, підлягають

попередньому розгляду та в установленому порядку реєструються структурним підрозділом, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян.

2. Повідомлення може бути усним чи письмовим.

Усне повідомлення надходить за допомогою засобів телефонного зв'язку та реєструється посадовою особою структурного підрозділу, відповідального за організацію роботи телефонної «гарячої лінії».

Письмове повідомлення надсилається шляхом заповнення електронної форми, яка розміщена на вебсайті КРАІЛ.

3. Повідомлення, яке не містить обов'язкової для заповнення інформації, визначеної спеціальною електронною формою, розгляду та реєстрації не підлягає.

4. Якщо питання, порушені в повідомленні одержаному КРАІЛ, не належать до її повноважень, таке повідомлення в строк не більше п'яти робочих днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявник, який надіслав повідомлення.

5. Не розглядаються повторні повідомлення від одного і того ж заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

III. Порядок отримання, обробки та реагування на повідомлення , які надходять через спеціальну форму, розміщену на вебсайті КРАІЛ

1. Для отримання повідомлень на вебсайті КРАІЛ розміщується спеціальна форма для отримання повідомлень, наведена в додатку 1 цього Положення.

2. Повідомлення, отримані шляхом заповнення спеціальної форми, яка розміщена на вебсайті КРАІЛ, надходять до системи електронного документообігу КРАІЛ, попередньо розглядаються та реєструються структурним підрозділом, відповідальним за організацію розгляду звернень громадян у день їх надходження або на наступний робочий день, якщо таке повідомлення надійшло у вихідні, святкові та неробочі дні.

3. Посадовим особам, залученим до роботи з повідомленнями, забороняється розголошувати або використовувати в інший спосіб у своїх інтересах інформацію, що міститься в повідомленні, а також будь-яку іншу інформацію, пов'язану з прийняттям та розглядом повідомлення.

4. Повідомлення є підставою для здійснення:

1) заходів державного нагляду (контролю);

2) направлення вимоги КРАІЛ щодо обмеження доступу на (з) території України до такого вебсайту або його частини;

3) звернення до правоохоронних органів та органів, які здійснюють правоохоронні функції.

5. За результатами опрацювання отриманих повідомлень КРАІЛ вживає інших заходів, передбачених законодавством.

6. У разі виявлення ознак незаконної діяльності у сфері азартних ігор забезпечується направлення інформації до відповідних органів, які здійснюють правоохоронні функції.

IV. Порядок отримання повідомлень, які надходять через телефонну «гарячу лінію» КРАІЛ

1. Телефонна «гаряча лінія» працює щоденно, крім вихідних та святкових днів, відповідно до встановленого графіка роботи КРАІЛ, за номером телефону, який зазначено на вебсайті КРАІЛ.

2. Функціонування телефонної «гарячої лінії» у КРАІЛ забезпечує відповідний підрозділ з організації роботи телефонної «гарячої лінії». Обов'язки працівників, які забезпечують діяльність телефонної «гарячої лінії», визначаються їхніми посадовими інструкціями.

3. Повідомлення про порушення реєструються в день їхнього надходження в Журналі обліку повідомлень про порушення у сфері азартних ігор системи електронного документообігу КРАІЛ відповідно до форми, наведеної в додатку 2 до цього Положення. На кожне повідомлення, звернення заповнюється реєстраційно-моніторингова картка (далі – РМК), форма якої наведена в додатку 3 до цього Положення.

4. Заявник у разі звернення на телефонну «гарячу лінію» обов'язково повідомляє:

прізвище, ім'я, по батькові (за наявності);

поштову адресу, адресу електронної пошти (у разі наявності) та уточнює, на яку саме адресу має бути надіслана відповідь на повідомлення, контактний номер телефону;

суть повідомлення про порушення у сфері азартних ігор зазначається стисло, лаконічно.

5. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, який забезпечує діяльність телефонної «гарячої лінії», має право повідомити громадянина про неприпустимість таких висловлювань та припинити спілкування з ним.

6. У разі якщо заявник не називає своїх прізвища, імені, по батькові (за наявності) або не надає інших відомостей, повідомлення про порушення у сфері азартних ігор реєструється як анонімне і розгляду не підлягає, про що також повідомляється заявникові.

V. Строки розгляду та зберігання повідомлень

1. Повідомлення розглядаються у строк не більше одного місяця від дня їх надходження до КРАІЛ, а ті, які не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у повідомленні питання неможливо, Голова КРАІЛ або член КРАІЛ, відповідно до розподілу функціональних обов'язків між Головою КРАІЛ та членами КРАІЛ, встановлюють необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала повідомлення. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у повідомленні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

2. Повідомлення, отримані через спеціальну форму, розміщену на вебсайті КРАІЛ та телефонну «гарячу лінію» зберігаються в системі електронного документообігу КРАІЛ протягом строків збереження, визначених законодавством.

Директор департаменту методології

Наталія ЛЕХ

Додаток 1
до Положення про отримання,
обробку та реагування на отримані
повідомлення про порушення у сфері
азартних ігор
(пункт 1 розділу III)

Форма
для отримання повідомлення про порушення у сфері азартних ігор

Прізвище ім'я по батькові (за наявності) громадянина _____
Поштова адреса місця проживання громадянина _____
Номер телефону _____
E-mail або інші засоби зв'язку _____
Інформація про факти порушення Закону, яка може бути перевірена _____
Дата виявленого порушення _____
Регіон вчинення порушення/Позначення «на карті» – місце де відбулося порушення. Сервіс дозволяє обрати місце з деталізацією до конкретного будинку _____
Підкріпити файли до повідомлення – можливість завантаження одного файлу формату pdf _____
Посилання на медіафайли в мережі Інтернет – можливість зазначення посилання на вебсайт _____
Зворотній зв'язок: <input type="checkbox"/> на E-mail; <input type="checkbox"/> на поштову адресу місця проживання громадянина; <input type="checkbox"/> на інші засоби зв'язку

Додаток 2
до Положення про отримання,
обробку та реагування на отримані
повідомлення про порушення у сфері
азартних ігор
(пункт 3 розділу IV)

РЕЄСТРАЦІЙНО-МОНІТОРИНГОВА КАРТКА
повідомлення про порушення у сфері азартних ігор, які надійшли на
телефонну «гарячу лінію» КРАІЛ

Телефонна «гаряча лінія» Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей	
Дата та час звернення	Прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) заявника
Соціальний стан	Категорія
Поштова адреса місця проживання заявника	E-mail
Контактний телефон	
Зміст повідомлення	
Відповідальний структурний підрозділ	
Термін виконання	Виконано за _____ днів
Наслідки розгляду та відмітка про виконання	

_____	_____	_____
(найменування посади)	(підпис)	(Власне ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

Додаток 3
до Положення про отримання,
обробку та реагування на отримані
повідомлення про порушення у сфері азартних ігор
(пункт 3 розділу IV)

ЖУРНАЛ

реєстрації повідомлень про порушення у сфері азартних ігор, які надійшли на телефонну «гарячу лінію» КРАІЛ

№ з/п	Дата реєстрації	Час реєстрації	Прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) заявника	Контактна інформація (поштова адреса, електронна адреса, телефон)	Прізвище, ім'я та по батькові (за наявності) працівника, який прийняв повідомлення	Короткий зміст повідомлення	Відповідальний структурний підрозділ	Відмітка про результат розгляду повідомлення	Примітка
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10