

## **Інформація про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Комісії з регулювання азартних ігор у 2023 році**

Усі звернення зареєстровані, проаналізовані за їх змістом та розглянуті згідно з чинним законодавством. У разі порушення в письмових зверненнях питань, що не входять до повноважень КРАІЛ, звернення для забезпечення їх об'єктивного та своєчасного розгляду скеровувалися згідно з вимогами законодавства України за належністю до відповідних органів державної влади.

За наявності інформації про можливе порушення прав гравців, здійснені запити до організаторів азартних ігор з метою всебічного та об'єктивного встановлення обставин.

За наявності ознак ігрової залежності, забезпечено додаткове проведення роз'яснювальної роботи з громадянами щодо відповідального відношення до участі в азартних іграх та можливості встановлення особистих обмежень.

Впродовж 2023 року до Комісії з регулювання азартних ігор та лотерей надійшло 3737 звернень громадян з яких з них:

- заяви про самообмеження/обмеження – 2945
- повідомлення про порушення у сфері азартних ігор – 710
- з інших питань – 82

За ознакою надходження:

Через спеціальну електронну форму повідомлення про порушення у сфері азартних ігор – 634;

Надійшло на електронну пошту КРАІЛ – 2942;

Поштова скринька КРАІЛ – 9;

Надійшло за належністю від інших органів – 55;

Подано особисто заявниками (заяви про самообмеження/обмеження) -73;

Поштою – 24;

Серед актуальних питань що порушували громадяни у зверненнях, найчастіше стосувались:

- можливе порушення організаторами азартних ігор вимог законодавства у сфері організації і проведення азартних ігор;
- боротьба з ігровою залежністю (лудоманією) та порядку внесення відомостей до Реєстру осіб, яким обмежено доступ до гральних закладів та/або участь в азартних іграх;
- прав, обов'язків та вимог до організаторів азартних ігор;

Також в КРАІЛ функціонує безкоштовна телефонна «гаряча лінія» для отримання повідомлень про порушення у сфері азартних ігор, надання довідкової інформації громадянам, а також прийняття звернень громадян, що стосуються діяльності КРАІЛ.

Протягом 2023 року опрацьовано 3061 звернення, що надійшло на «гарячу лінію» (451 – від юридичних осіб, 2610 – від фізичних осіб), з таких питань:

- ✓ 967 звернень осіб з ігровою залежністю та їх рідних;
- ✓ 250 застосування норм законодавства у сфері державного регулювання діяльності стосовно організації та проведення азартних ігор та лотерей;
- ✓ 1222 листування (фактична адреса, відповіді на запити, повернення направлених документів тощо);
- ✓ 192 інформації, розміщеної на вебсайті КРАІЛ;
- ✓ 430 інших питань з діяльності КРАІЛ.